



## **ACADEMIA MILITAR**

### **A Guarda Nacional Republicana e o Programa “Comércio Seguro”**

#### **— O caso do concelho do Fundão**

**Autor: Aspirante de Infantaria da GNR David Leal Canarias**

**Orientador: Professor Doutor José Fontes**

**Coorientador: Major de Infantaria da GNR Rogério Paulo Magro Copeto**

**Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

**Lisboa, agosto de 2014**



# **ACADEMIA MILITAR**

## **A Guarda Nacional Republicana e o Programa “Comércio Seguro”**

### **— O caso do concelho do Fundão**

**Autor: Aspirante de Infantaria da GNR David Leal Canarias**

**Orientador: Professor Doutor José Fontes**

**Coorientador: Major de Infantaria da GNR Rogério Paulo Magro Copeto**

**Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

**Lisboa, agosto de 2014**

## Dedicatória

*Por tudo,*

*À minha irmã e aos meus pais.*

## **Agradecimentos**

O Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada representa o culminar de exigentes desafios, expresso a minha gratidão a todos os que indubitavelmente contribuíram para a sua concretização.

Ao meu orientador, Professor Doutor José Fontes, pela constante disponibilidade demonstrada, pelo encaminhamento da investigação, pelo conhecimento transmitido e pela sua dedicação exposta nos conselhos que deu;

Ao meu coorientador, Major Rogério Copeto, que foi incansável em me elucidar da realidade direcionando para o melhor caminho a seguir, revelando-se sempre disponível tornando-se fundamental nesta investigação;

Ao Tenente-Coronel José Gonçalves, responsável pela implementação do Programa “Comércio Seguro”, pelo apoio prestado na cedência de documentos e pela brevidade demonstrada na resolução de algumas dificuldades;

Ao Major Paulo Poiares, elo de ligação na Repartição de Programas Especiais, pelo apoio prestado na cedência de documentos, bem como pela experiência profissional transmitida;

Ao Alferes Diogo Mendes, pelo encaminhamento no Destacamento Territorial do Fundão e pela agilização na realização do trabalho de campo;

Agradeço, aos militares afetos ao Núcleo Comércio Seguro pela preciosa ajuda no trabalho de campo, por me acompanharem aos comércios, às infraestruturas do Núcleo e me terem explicado o seu funcionamento;

À Dr<sup>a</sup>. Carla Boto Pereira pela sua disponibilidade e pelas sugestões determinantes para a melhoria do desenvolvimento dos questionários;

À assessora Lúcia Frazão pelo auxílio que, de forma desinteressada e voluntária, me facultou no decorrer das minhas visitas à Associação Comercial e Industrial do Concelho do Fundão, bem como nos documentos facultados;

A todos os comerciantes inquiridos que voluntariamente responderam aos questionários sem os quais seria impossível alcançar os objetivos propostos;

Aos meus amigos, em particular a António Afonso pelas horas perdidas a ler e reler a atual indagação, sem o qual muitos equívocos não seriam colmatados;

Ao Tenente-Coronel Pedro Moleirinho, enquanto diretor de curso, pelos conselhos transmitidos, pelo apoio e pela constante receptividade;

À Guarda Nacional Republicana e à Academia Militar pela formação, académica e profissional;

Por fim, aos camaradas do XIX Curso de Oficiais da Guarda Nacional Republicana, pelos bons e maus momentos da vida que nós escolhemos, que nos ensina a pelejar, e a apreciar o que temos;

A todos os que colaboraram para a concretização desta investigação.

A todos vós, ***BEM-HAJAM!***

## Resumo

A fim de assegurar a qualidade de vida da sociedade perante o crescimento progressivo da criminalidade e da insegurança, anuindo a população para o entendimento das forças de segurança como garante último dos seus direitos e liberdades, urge a necessidade de um policiamento orientado para a resolução de problemas, a partilha de responsabilidades e a participação dos cidadãos na segurança – o policiamento de proximidade. Com efeito, a GNR direciona uma segurança e uma proteção contígua para os grupos mais sensíveis da sociedade.

O presente estudo pretendeu avaliar a atividade regularmente exercida pela GNR no concelho do Fundão, nomeadamente junto dos comerciantes, e a sua eficiência, sob a forma do Programa “Comércio Seguro”. Para sua consecução foi formulada a questão de partida “Qual o contributo do Programa Comércio Seguro desenvolvido pela GNR ao nível da segurança no concelho do Fundão?”, originando um conjunto de questões de investigação, bem como de hipóteses, utilizando para tal o método hipotético-dedutivo.

Assim, foram primeiramente operacionalizados os conceitos relevantes para efeitos de enquadramento e compreensão do assunto em estudo, tendo-se em seguida procedido ao tratamento dos dados compendiados resultantes da recolha documental da atividade policial do Núcleo Comércio Seguro, do questionário destinado à perspetiva dos comerciantes do Fundão e das entrevistas às figuras envolvidas no desenvolvimento do Programa, com o intuito de alcançar o objetivo do trabalho e de responder ao problema anteriormente referido, que se encontra compreendido nas conclusões e nas recomendações.

Em conclusão, o Programa “Comércio Seguro” contribui para a segurança dos cidadãos no concelho do Fundão, no âmbito do protocolo entre o Destacamento Territorial do Fundão, a Associação Comercial e Industrial do Concelho do Fundão e a Câmara Municipal do Fundão. O Núcleo Comércio Seguro materializa o protocolo por intermédio das tarefas policiais desenvolvidas juntos dos comerciantes, como a divulgação das medidas de segurança passiva, a empatia com os comerciantes, as ações de sensibilização, o policiamento das áreas comerciais e a resposta rápida a incidentes. Consequentemente estabeleceu-se uma relação de confiança estendida à população em geral, pretendendo-se alargar o Programa não só à área total do concelho, mas ir além dos comerciantes.

**Palavras-chave:** Segurança; Policiamento de proximidade; Programa “Comércio Seguro”; Comerciantes; Fundão.

## Abstract

In order to assure the quality of society's life before the progressive growth of the criminality and the insecurity, aiming for the population understanding of the security forces as the last guarantee of their rights and liberties, urges the necessity of policing leaning to problem resolutions, the share of responsibilities and the participation of the citizens in the security — the community policing. This way, the GNR directs a secure and nearby protection for the most sensitive groups of our society.

This report pretended to evaluate the usual activity exercised by GNR in the city of Fundão, particularly with the local traders, and his effectiveness, under the form of the “Comércio Seguro” program. To perform the report was built the point of departure “Which was the contribution of the “Comércio Seguro” program, developed by the GNR, in the security of the city of Fundão?” generating derivative issues, as well as hypotheses, using the hypothetical-deductive method.

At first, the main standing concepts were disposed to understand the issues in study. Then it was proceeded to the data analysis collected by the statistics facts of the policing activity inventory of the Núcleo Comércio Seguro, the inquiry of the perspective of Fundão's local traders and the interviews to the key individualities involved on the development of the program, pretending to achieve the main aim of the report and answering the previously established problem, confirmed in the conclusions and recommendations.

In conclusion, the “Comércio Seguro” program contributes to the security of Fundão's citizens, under the protocol recognized between the Destacamento Territorial do Fundão (Central Police Station of Fundão), the Associação Comercial e Industrial do Concelho do Fundão (Fundão Commerce and Industry Society) and the Câmara Municipal do Fundão (Fundão City Council). This Department developed the protocol through the following of police activities nearby the local traders, the dissemination of passive safety measures, the empathy near the local traders, the campaigns of awareness, the policing of commercial areas and the quick answer to incidents. Thereafter, they established a relationship of confidence extended to the community, pretending to extend the program to the total area of the council and beyond the local traders.

**Keywords:** Security, Community policing, “Comércio Seguro” Program, Local traders, Fundão.

## Índice

<b>Dedicatória .....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimentos .....</b>	<b>iii</b>
<b>Resumo .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice .....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de figuras .....</b>	<b>xi</b>
<b>Índice de quadros .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Índice de tabelas .....</b>	<b>xv</b>
<b>Lista de apêndices e anexos.....</b>	<b>xvii</b>
<b>Lista de abreviaturas, siglas, acrónimos e símbolos .....</b>	<b>xviii</b>
<b>Epígrafe .....</b>	<b>xx</b>
<b>Capítulo I – Introdução .....</b>	<b>1</b>
1.1 Enquadramento da investigação .....	1
1.2 Justificação do tema.....	1
1.3 Definição dos objetivos .....	2
1.4 Questão central .....	3
1.5 Questões derivadas e hipóteses .....	3
1.6 Metodologia .....	4
1.7 Estrutura do trabalho.....	5



<b>Capítulo II – Segurança: conceitos operacionais .....</b>	<b>7</b>
2.1 Introdução .....	7
2.2 Da segurança ao sentimento de insegurança.....	8
2.3 A prevenção e a pró-atividade policial .....	10
 <b>Capítulo III – O policiamento de proximidade .....</b>	 <b>12</b>
3.1 Introdução .....	12
3.2 O policiamento de proximidade em Portugal .....	13
3.3 Policiamento de proximidade: o conceito.....	14
3.4 Enquadramento na PSP e na GNR.....	16
 <b>Capítulo IV – O Programa “Comércio Seguro” .....</b>	 <b>20</b>
4.1 Introdução .....	20
4.2 A sua conceção .....	21
4.3 O Programa “Comércio Seguro” na GNR .....	22
4.4 “Comércio Seguro” no Fundão .....	23
 <b>Capítulo V – Metodologia e procedimentos .....</b>	 <b>26</b>
5.1 Introdução .....	26
5.2 Metodologia de abordagem ao problema e justificação .....	26
5.3 Procedimentos e técnicas .....	27
5.3.1 Recolha documental .....	28
5.3.2 O inquérito por questionário .....	28
5.3.3 A entrevista .....	30
5.4 Caraterização da amostra .....	31

<b>Capítulo VI – Apresentação, análise e discussão dos resultados.....</b>	<b>33</b>
6.1 Introdução .....	33
6.2 Recolha documental: atividade policial do NCS .....	33
6.3 Questionário: perspetiva dos comerciantes do Fundão.....	35
6.3.1 Dados sociodemográficos dos inquiridos.....	35
6.3.2 Apresentação e análise dos resultados .....	38
6.3.3 Discussão de resultados.....	44
6.4 Entrevistas.....	45
6.4.1 Caraterização dos entrevistados .....	45
6.4.2 Apresentação e análise de conteúdo.....	45
6.4.3 Discussão de conteúdo .....	52
 <b>Capítulo VII – Conclusões e recomendações .....</b>	 <b>54</b>
7.1 Introdução .....	54
7.2 Verificação das hipóteses e resposta às questões derivadas .....	54
7.3 Reflexões finais e recomendações .....	57
7.4 Limitações da investigação .....	59
7.5 Investigações futuras.....	59
 <b>Bibliografia.....</b>	 <b>60</b>

<b>Apêndices.....</b>	<b>A1</b>
Apêndice A – Caraterização da área de estudo .....	A2
Apêndice B – Questionário aos comerciantes do concelho do Fundão .....	A4
Apêndice C – Guião da entrevista.....	A9
Apêndice D – Determinação da dimensão da amostra.....	A14
Apêndice E – Apresentação dos resultados do questionário .....	A15
Apêndice F – Quadros de análise de conteúdo das entrevistas .....	A20
Apêndice G – Caraterização dos entrevistados .....	A28
 <b>Anexos.....</b>	 <b>A29</b>
Anexo A – Protocolo “Programa Comércio Seguro” .....	A30
Anexo B – Referências da imprensa nacional e regional .....	A34
Anexo C – Fotografia do veículo afeto ao Programa “Comércio Seguro” .....	A35
Anexo D – Cartão de contacto do “Comércio Seguro” .....	A36
Anexo E – Dístico identificativo do “Sistema Coletivo de Segurança” .....	A37
Anexo F – Folheto informativo “Comércio Seguro” .....	A38
Anexo G – Mapa de estabelecimentos e legenda .....	A39
Anexo H – Ficha do estabelecimento comercial .....	A40

## Índice de figuras

### – Texto

Figura n.º 1 – Género dos inquiridos.....	36
Figura n.º 2 – Faixa etária dos inquiridos.....	36
Figura n.º 3 – Tempo de atividade dos estabelecimentos.....	37
Figura n.º 4 – Habilitações literárias dos inquiridos. ....	37
Figura n.º 5 – Ramo da atividade comercial. ....	38
Figura n.º 6 – Pedido de auxílio à GNR. ....	38
Figura n.º 7 – Perceção do desenvolvimento da criminalidade. ....	39
Figura n.º 8 – Medo ou Receio no comércio. ....	39
Figura n.º 9 – Medo ou receio dos comerciantes com a sua perspetiva do desenvolvimento da criminalidade.....	40
Figura n.º 10 – Conhece o Programa "Comércio Seguro". ....	40
Figura n.º 11 – Atividades desenvolvidas pelo NCS úteis na perspetiva dos comerciantes .....	41
Figura n.º 12 – Motivo do comerciante para não possuir sistema de segurança. ....	42
Figura n.º 13 – Sistemas de segurança adotados pelos comerciantes. ....	42
Figura n.º 14 – Ocorrências em estabelecimentos comerciais que não possuem sistema de segurança. ....	43
Figura n.º 15 – Perceção de ser alvo de furto no futuro com possuir sistemas de segurança. ....	43

## – Apêndices e Anexos

Figura n.º A1 – Mapa do concelho do Fundão.....	A2
Figura n.º A2 – Fórmula para cálculo de uma amostra, numa população finita. ....	A14
Figura n.º A3 – Protocolo “Programa Comércio Seguro”, págs. 1–2, de 7.....	A30
Figura n.º A4 – Protocolo “Programa Comércio Seguro”, págs. 3–4, de 7.....	A31
Figura n.º A5 – Protocolo “Programa Comércio Seguro”, págs. 5–6, de 7.....	A32
Figura n.º A6 – Protocolo “Programa Comércio Seguro”, págs. 7, de 7.....	A33
Figura n.º A7 – Referência da imprensa nacional ao Programa "Comércio Seguro". ....	A34
Figura n.º A8 – Referência da imprensa regional ao Programa "Comércio Seguro". ....	A34
Figuram.º A9 – Veículo afeto ao Programa “Comércio Seguro”. ....	A35
Figura n.º A10 – Cartão de contato do “Comércio Seguro. ....	A36
Figura n.º A11 – Dístico identificativo anterior a 2012. ....	A37
Figura n.º A12 – Dístico identificativo posterior a 2012.....	A37
Figura n.º A13 – Folheto informativo “Comércio Seguro”. ....	A38
Figura n.º A14 – Mapa de estabelecimentos. ....	A39
Figura n.º A15 – Legenda do Mapa de estabelecimentos.....	A39
Figura n.º A16 – Ficha do estabelecimento. ....	A40

## Índice de quadros

### – Texto

Quadro n.º 1 – Questões derivadas e hipóteses. ....	4
Quadro n.º 2 – Estrutura da investigação .....	6
Quadro n.º 3 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q1. ....	46
Quadro n.º 4 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q2. ....	46
Quadro n.º 5 – Quadro de análise quantitativa das respostas à Q3.....	47
Quadro n.º 6 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q4. ....	47
Quadro n.º 7 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q5. ....	48
Quadro n.º 8 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q6. ....	49
Quadro n.º 9 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q7. ....	49
Quadro n.º 10 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q8. ....	50
Quadro n.º 11 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q9. ....	50
Quadro n.º 12 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q10. ....	51

## – Apêndices e Anexos

Quadro n.º A1 – Q1 – Quais são os principais problemas que os comerciantes, no concelho do Fundão, atravessam ao nível de segurança?.....	A20
Quadro n.º A2 – Q2 – Quais as atividades realizadas no âmbito do Programa “Comércio Seguro” no Fundão? .....	A21
Quadro n.º A3 – Q3 – Qual o tratamento dado às informações recolhidas pelo NCS?.....	A22
Quadro n.º A4 – Q4 – Quais as mudanças mais significativas, a nível da segurança, com a implementação Programa “Comércio Seguro”? Tem-se verificado resultados relativamente ao comportamento dos comerciantes? .....	A22
Quadro n.º A5 – Q5 – Em que medida o Programa “Comércio Seguro” contribui para o fortalecimento da imagem sólida e de confiança da GNR?.....	A24
Quadro n.º A6 – Q6 – O que pode ser feito para desenvolver o Programa “Comércio Seguro”? .....	A24
Quadro n.º A7 – Q7 – Os meios para desenvolver o Programa são suficientes? Quais as limitações?.....	A25
Quadro n.º A8 – Q8 – Que características devem ter os militares que integram o Núcleo Comércio Seguro?.....	A26
Quadro n.º A9 – Q9 – Existe alguma formação para os militares que desenvolvem o Programa “Comércio Seguro”? .....	A26
Quadro n.º A10 – Q10 – Quais as parcerias criadas no âmbito do Programa “Comércio Seguro” e a importância das mesmas para o desenvolvimento da segurança dos comerciantes no concelho do Fundão?.....	A27
Quadro n.º A11 – Caracterização dos entrevistados .....	A28

## Índice de tabelas

### – Texto

Tabela n.º 1 – Ocorrências do NCS.....	33
Tabela n.º 2 – Contraordenações registadas nos estabelecimentos comerciais.....	34
Tabela n.º 3 – Autos de Notícia registados nos estabelecimentos comerciais.....	34
Tabela n.º 4 – Sistema de alarme nos estabelecimentos e número de furtos.....	35

### – Apêndices e Anexos

Tabela n.º A1 – Questão 2.1 – Perspetiva do desenvolvimento da criminalidade.....	A15
Tabela n.º A2 – Questão 2.2.1 – Receio de assaltos.....	A16
Tabela n.º A3 – Questão 2.2.2 – Receio de marginalidades.....	A16
Tabela n.º A4 – Questão 2.2.3 – Medo de agressões.....	A16
Tabela n.º A5 – Questão 2.2.4 – Receio de insultos.....	A16
Tabela n.º A6 – Questão 2.3 – Conhece o Programa “Comércio Seguro”.....	A16
Tabela n.º A7 – Questão 2.4 – Atividade desenvolvida pelo NCS considerada útil pelos comerciantes.....	A17
Tabela n.º A8 – Questão 2.5 – Alvo de arrombamento, escalamento ou chave falsa.....	A17
Tabela n.º A9 – Questão 2.6 – Comunicou às autoridades.....	A17
Tabela n.º A10 – Questão 2.7 – Motivo para não ter comunicado.....	A17



Tabela n.º A11 – Questão 2.8 – Estabelecimento possui sistema de segurança. ....	A17
Tabela n.º A12 – Questão 2.9 – Tipo de sistema de segurança. ....	A18
Tabela n.º A13 – Questão 2.10 – Motivo para não possuir sistema de segurança. ....	A18
Tabela n.º A14 – Questão 2.11 – Pode ser assaltado.....	A18
Tabela n.º A15 – Questão 2.12 – Pedido de auxílio. ....	A18
Tabela n.º A16 – Questão 2.13 – Grau de satisfação.....	A18
Tabela n.º A17 – Questão 2.14 – Motivo para ficar Pouco satisfeito/insatisfeito. ....	A19

## **Lista de apêndices e anexos**

### **Apêndices**

Apêndice A	Caraterização da área de estudo
Apêndice B	Questionário aos comerciantes do concelho do Fundão
Apêndice C	Guião da Entrevista
Apêndice D	Determinação da dimensão da amostra
Apêndice E	Apresentação dos resultados do questionário
Apêndice F	Quadros de análise de conteúdo das entrevistas
Apêndice G	Caraterização dos entrevistados

### **Anexos**

Anexo A	Protocolo “Programa Comércio Seguro”
Anexo B	Referências da imprensa nacional e regional
Anexo C	Fotografia do veículo afeto ao Programa “Comércio Seguro”
Anexo D	Cartão de Contacto do “Comércio Seguro”
Anexo E	Dístico identificativo do “Sistema Coletivo de Segurança”
Anexo F	Folheto informativo “Comércio Seguro”
Anexo G	Mapa de estabelecimentos e Legenda
Anexo H	Ficha do estabelecimento comercial

## **Lista de abreviaturas, siglas, acrónimos e símbolos**

ACICF	<b>A</b> ssociação <b>C</b> omercial e <b>I</b> ndustrial do <b>C</b> oncelho do <b>F</b> undão
AM	<b>A</b> cademia <b>M</b> ilitar
Apud	Citado em
CCTV	<b>C</b> losed-circuit <b>T</b> elevision
Cmdt	<b>C</b> omandante
CMF	<b>C</b> âmara <b>M</b> unicipal do <b>F</b> undão
CO	<b>C</b> omando <b>O</b> peracional
CRP	<b>C</b> onstituição da <b>R</b> epública <b>P</b> ortuguesa
DTer	<b>D</b> estacamento <b>T</b> erritorial
DO	<b>D</b> ireção de <b>O</b> perações
E	<b>E</b> ntrevistado
EPAV	<b>E</b> quipas de <b>A</b> poio à <b>V</b> itima
EPES	<b>E</b> quipas do <b>P</b> rograma <b>E</b> scola <b>S</b> egura
F	<b>F</b> requência
GNR	<b>G</b> uarda <b>N</b> acional <b>R</b> epublicana
H	<b>H</b> ipótese
JFF	<b>J</b> unta de <b>F</b> reguesia do <b>F</b> undão
Km	<b>Q</b> uilómetro (unidade de medida de comprimento)
MAI	<b>M</b> inistro da <b>A</b> dministração <b>I</b> nterna
N.º	<b>N</b> úmero
N.A.	<b>N</b> ão <b>A</b> plicável
NCS	<b>N</b> úcleo <b>C</b> omércio <b>S</b> eguro
NEP	<b>N</b> orma de <b>E</b> xecução <b>P</b> ermanente
NES	<b>N</b> úcleo <b>E</b> scola <b>S</b> egura

NIS	Núcleo Idosos em Segurança
NPE	Núcleo de Programas Especiais
PIPP	Programa Integrado de Policiamento de Proximidade
PSP	Polícia de Segurança Pública
Q	Questão
QD	Questão Derivada
RCFTIA	Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada
RPE	Repartição de Programas Especiais
SOITRP	Secção de Operações, Informações, Treino e Relações Públicas
SPE	Secção de Programas Especiais
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
%	Percentagem arredondada às unidades

## Epígrafe

*“Julgue o seu sucesso pelas coisas que teve que renunciar para conseguir.”*

Dalai Lama

## Capítulo I

### Introdução

#### 1.1 Enquadramento da investigação

O presente Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada (RCFTIA) decorre da estrutura curricular dos cursos de formação de Oficiais da Academia Militar (AM). A realização do RCFTIA tem como finalidade conferir competências de investigação e a aquisição do grau académico de *Mestre*, em *Ciências Militares*, na especialidade de *Segurança*.

A realização do seguinte trabalho visou o desenvolvimento de competências no âmbito das *Ciências Jurídicas e Sociais*, colocando, para tal, em execução a metodologia inerente a um trabalho científico, com o permanente intento de contribuir para o desenvolvimento do conhecimento existente na Guarda Nacional Republicana (GNR).

A Guarda admite como missão, de entre outras, em conformidade com o disposto na sua lei orgânica, garantir os níveis securitários da população que permita o exercício dos seus direitos e liberdades, a segurança e a proteção de pessoas e bens, bem como prevenir a criminalidade em geral, prestando-se ao cumprimento deste serviço público de segurança do modo mais eficaz, para o qual é imprescindível o contributo de toda a população.

Assim, procurou-se conciliar uma temática pertinente a nível institucional, no domínio da Segurança, com o domínio do policiamento de proximidade, surgindo o tema “A Guarda Nacional Republicana e o Programa Comércio Seguro – o caso do concelho do Fundão”.

#### 1.2 Justificação do tema

O policiamento de proximidade, materializado pelos Programas Especiais, é atualmente a ação de maior contiguidade que a GNR desenvolve com os cidadãos. A atuação da instituição junto da comunidade permite uma segurança e uma proteção contínua direcionada para os grupos mais sensíveis da sociedade, tais como: as crianças, os idosos, os comerciantes, os turistas, entre outros. Deste modo, torna-se fundamental

conhecer a funcionalidade e eficiência dos programas desenvolvidos no âmbito do policiamento de proximidade.

Copeto (2011) refere que os Programas Especiais encontram-se focados em problemas concretos e em estratos sociais vulneráveis. Para tal, a Guarda fomentou e implementou novas formas de organização policial adaptadas a esta realidade, bem como técnicas de proximidade e visibilidade no relacionamento diário entre o militar da GNR e o cidadão.

Na diversidade dos Programas Especiais existentes em contexto do policiamento de proximidade, orientados para as camadas mais desprotegidas da comunidade, foi criado o Programa “Comércio Seguro”, que assenta nos seguintes pressupostos: criar condições de segurança e proteção efetivas; intervenções rápidas em caso de furto, roubo ou ameaça grave; por último, a criação de um sistema de comunicações e de gestão de informação que permita a prevenção e deteção de atos ilícitos criminais (Copeto, 2011).

Nessa medida, esta pesquisa pretendeu avaliar o desenvolvimento do Programa “Comércio Seguro” da GNR em conjunto com os comerciantes e as entidades representativas da comunidade. Uma vez que a incidência territorial do Programa é de escala nacional, a circunscrição do estudo, assente num critério geográfico-territorial, foi restringida à área do concelho da cidade do Fundão, correspondente à zona de ação do Destacamento Territorial (DTER) do Fundão. Os órgãos representativos da população que atuam em estrita parceria com a GNR no desenvolvimento deste Programa são a Associação Comercial e Industrial do Concelho do Fundão (ACICF) e a Câmara Municipal do Fundão (CMF).

### **1.3 Definição dos objetivos**

Foi traçado como objetivo geral para esta investigação a avaliação da atividade regularmente exercida pela GNR no concelho do Fundão, nomeadamente junto da população alvo – os comerciantes, e a sua eficiência, sob a forma do Programa “Comércio Seguro” face às necessidades de segurança da comunidade.

Considerando o propósito acima referido, foram elaborados objetivos específicos que se centram na análise da influência e das vantagens do referido Programa, mantendo em aberto, que caso existam vulnerabilidades, quais as alterações que se podem formular, com o intuito de orientar o policiamento, procurando rentabilizar os meios e as capacidades

da GNR. Naturalmente, o sucesso do Programa depende de um envolvimento a nível organizacional, urgindo a necessidade de entender a contextualização dos militares afetos ao Programa e das ações ou atividades por si desenvolvidas.

Apesar do cerne da segurança caber às forças de segurança, é vital a aceitação, entendimento e colaboração de toda a população nesta tarefa, sendo de relevância absoluta compreender a cooperação existente entre a ACICF e a CMF, no âmbito do Programa “Comércio Seguro”, assim como a sua eficiência. Se o trabalho conjunto for residual ou inexistente, torna-se determinante identificar os aspetos menos conseguidos; caso se verifique o contrário, deverão apurar-se as causas do insucesso.

Por fim, a GNR assegura a manutenção do sentimento de segurança dos cidadãos, em particular dos comerciantes, tendo-se, deste modo, no decorrer desta investigação, procurado interpretar junto dos comerciantes se o Programa atingiu os fins a que se propôs.

#### **1.4 Questão central**

Em função dos objetivos propostos formulou-se uma questão central:

– **Qual o contributo do Programa “Comércio Seguro” desenvolvido pela GNR ao nível da segurança no concelho do Fundão?**

#### **1.5 Questões derivadas e hipóteses**

As hipóteses traduzem o espírito da descoberta exibindo em qualquer trabalho científico (Quivy e Campenhoudt, 2008). Seguindo esta linha de pensamento, e de acordo com os objetivos traçados e a questão central, articularam-se as seguintes questões derivadas e hipóteses:



Quadro n.º 1 – Questões derivadas e hipóteses.

Questões derivadas	Hipóteses
<b>QD 1</b> – Qual a influência do Programa “Comércio Seguro”?	<b>H1</b> – A cidade do Fundão é <i>segura</i> . <b>H2</b> – As atividades desenvolvidas pelo NCS são relevantes junto dos comerciantes. <b>H3</b> – O Programa “Comércio Seguro” contribuiu para a mudança da imagem da GNR no Fundão.
<b>QD 2</b> – Quais os principais constrangimentos ao desenvolvimento do Programa?	<b>H4</b> – O Programa tem possibilidade de desenvolvimento. <b>H5</b> – Os militares têm as características e formação adequadas ao desempenho destas funções.
<b>QD 3</b> – Qual a relevância das medidas de segurança passiva?	<b>H6</b> – As medidas de segurança passiva diminuem a probabilidade de furto.
<b>QD 4</b> – Qual a importância das parcerias criadas para o desenvolvimento da segurança dos comerciantes do Fundão?	<b>H7</b> – As parcerias desenvolvidas são benéficas para a segurança.

## 1.6 Metodologia

A metodologia implementada respeita o contemplado na Norma de Execução Permanente (NEP) nº520/2ª da Direção de Ensino, de 01 de junho de 2013, da AM, recorrendo, nas partes omissas, às normas da *American Psychological Association* por remissão do ponto 4.a. do anexo F da referida NEP. Em complemento é tido em consideração as indicações de Sarmiento (2008) no que diz respeito à elaboração de Trabalhos de Investigação Aplicada.

Para alcançar os objetivos propostos, o processo de investigação científica segue o método científico, criando um raciocínio lógico para o desenvolvimento da investigação e permite a aquisição das competências necessárias para a realização do estudo. Assim, o decurso do trabalho é repartido por três fases: conceptual, metodológica e empírica. (Freixo, 2011).

Primeiramente, a fase conceptual inicia-se com a escolha e formulação do problema, a revisão da literatura de obras pertinentes ligadas à temática e a elaboração de um quadro de referência para orientar a formulação de questões de investigação ou as hipóteses e determinar a perspetiva do estudo. Posteriormente, a fase metodológica consiste na deliberação do método para responder às questões da inquirição e confirmar ou refutar as hipóteses (Freixo, 2011).

Por fim, a fase empírica constitui a recolha de informação concretizada no *Trabalho de Campo*. Seguidamente, procede-se à apresentação, análise e interpretação dos dados. Após o tratamento dos resultados são tecidas as conclusões através da confirmação ou refutação de hipóteses, da resposta às questões derivadas e, por último, à questão central. Concomitantemente, são propostos novos percursos de investigação e indicadas recomendações (Freixo, 2011).

## **1.7 Estrutura do trabalho**

O trabalho encontra-se estruturado em quatro partes (que abrangem sete capítulos): introdutória, teórica, prática, e conclusiva.

A parte introdutória reflete o capítulo atual, compreende o início da investigação e aborda o *porquê* e o *como* do estudo.

A parte teórica, a par da parte prática, constitui a fração mais representativa, tendo como finalidade observar o *Estado da Arte* da temática. Assim, versou-se inicialmente pela operacionalização de conceitos (sentimento de insegurança, prevenção, atividade de polícia e pró-atividade) no âmbito da segurança (Capítulo II). De seguida, no Capítulo III, observa-se o policiamento de proximidade em Portugal e a adoção do seu conceito à realidade existente, enquadrando a sua origem, estrutura e competências nas forças de segurança nacionais: a Polícia de Segurança Pública (PSP) e a GNR. Por fim, o Capítulo IV cuida a temática específica da investigação – O Programa “Comércio Seguro”, nomeadamente a sua conceção, o seu desenvolvimento e aplicação na área do *Estudo de Caso*, o concelho do Fundão.

A parte prática expõe e debate o *Trabalho de Campo*. No Capítulo V é justificada a metodologia e os procedimentos adotados no decorrer do trabalho, bem como a caracterização da área do *Estudo de Caso*. De seguida, o Capítulo VI decorre da apresentação dos dados recolhidos como: a documentação proveniente do Núcleo

Comércio Seguro (NCS), dos questionários e das entrevistas. Consequentemente, efetuou-se a análise dos resultados e a sua discussão.

Por último, na parte conclusiva (Capítulo VII), procede-se à elaboração das conclusões e reflexões do estudo. Neste capítulo procura-se confirmar ou refutar as hipóteses, responder às questões derivadas e à questão central, no intuito de atingir os objetivos gerais e específicos.

O Quadro n.º 2 sistematiza a estrutura supra referida e adotada na investigação.

**Quadro n.º 2 – Estrutura da investigação**

<b>Parte Introdutória</b>	<b>Parte Teórica</b>	<b>Parte Prática</b>	<b>Parte Conclusiva</b>
<b>Capítulo I</b> –Introdução	<b>Capítulo II</b> –Segurança	<b>Capítulo V</b> –Metodologia e procedimentos	<b>Capítulo VII</b> –Conclusões e recomendações
	<b>Capítulo III</b> –Policiamento de proximidade	<b>Capítulo VI</b> –Apresentação, análise e discussão dos resultados	
	<b>Capítulo IV</b> –Programa “Comércio Seguro”		

## Capítulo II

### Segurança: conceitos operacionais

*“Segurança é tudo o que faz a diferença entre a liberdade e a anarquia”*  
Michel Rocard (1989)

#### 2.1 Introdução

Desde o surgimento da espécie humana que a segurança se tornou numa necessidade primordial para o Homem. Este surgimento culminou com o estabelecimento de agrupamentos em comunidades e levou, por sua vez, à emergência de estruturas de poder político (Oliveira, 2006).

A segurança é um direito fundamental dos cidadãos e é um dever do Estado preservá-la e “garantir os direitos e liberdades fundamentais e o respeito pelos princípios do Estado de Direito Democrático” (art.º 9, alínea *b*), da CRP). Em consequência, o Estado, na prossecução do objetivo do bem-estar da população, atinge a estabilidade com a ausência de qualquer ameaça externa e perigo interno. Simultaneamente, alcança a manutenção da ordem social, a fim de preservar a segurança das pessoas e dos bens (Fernandes, 2005).

A preservação da segurança reflete-se no domínio da segurança interna. O aparecimento de sistemas assentes em informações contribui para o conhecimento e reconhecimento de ameaças e do ambiente; para a prevenção, evitando a concretização de ameaças; para a repressão, restaurando a ordem alterada; e, para a gestão de crises, de modo a socorrer e a garantir intervenções devidamente estruturadas (Alves, 2008 a). Embora o Estado assuma o “monopólio da violência legítima”, como exposto por Max Weber, em relação à população, o mesmo pode ser posto em causa devido à exigência dos cidadãos, ao aumento da criminalidade, das incivilidades, perante um sentimento de insegurança, exigindo respostas adequadas e oportunas às necessidades, impelindo mudanças políticas e institucionais na área da segurança (Oliveira, 2006).

## **2.2 Da segurança ao sentimento de insegurança**

Das diversas dimensões que o conceito de segurança pode tomar, a designação técnica assume “um estado que se alcança quando a informação classificada, o pessoal, as instalações e as atividades estão protegidos contra a espionagem e sabotagem, bem como contra perdas ou acesso não autorizado. O termo também se aplica às medidas necessárias para se conseguir aquele estado e às organizações responsáveis por estas medidas”, como se encontra consagrado na Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/90, de 28 de fevereiro de 1990.

Alves (2008 b, p.51) apresenta como conceito operacional de segurança “(...) o estado ou condição que se estabelece num determinado ambiente, através da utilização de medidas adequadas, com vista à sua preservação e à sua conduta de atividades, no seu interior ou em seu proveito, sem ruturas”.

Fernandes (2005, p.30) entende por segurança “o estado de tranquilidade e de confiança mantido por um conjunto de condições materiais, económicas, políticas e sociais, que garante a ausência de qualquer perigo, tanto para a coletividade como para o cidadão individualmente considerado”. Assim, compete ao poder político criar as condições necessárias à conservação da tranquilidade das pessoas, a proteção de bens e a preservação dos valores culturais enraizados na nossa sociedade, de modo a evitar a desintegração do Estado (Fernandes, 2005).

Por sua vez, como referem Lourenço e Lisboa (1996), a dimensão dada ao sentimento de insegurança foi transformada através: da extensão do conceito de violência e do aumento de criminalidade, do contacto diário da comunicação social com os cidadãos em relação ao crescimento da violência e da conquista do direito à segurança, que por sua vez diminui a tolerância dos limites de violência, demonstrando um aumento da exigência dos cidadãos.

Roché (1993) define aquele sentimento como um conjunto de manifestações, inquietações, perturbações ou medos com origem no crime. Assim, a relação entre o crime e o sentimento de insegurança, segundo o autor, verifica-se quando a criminalidade atingir o cidadão na vertente mais íntima, isto é, em termos físicos e materiais.

Como sugere Oliveira (2006), a insegurança pode ser observada em duas vertentes; por um lado, real, como resultado direto da delinquência, por outro lado, sentimental, que se manifesta por angústia e medo. Estas duas perspetivas assinalam a insegurança “que se desenvolve num plano material, sobre a forma de crimes contra as pessoas e contra os bens

mas, também, sobre um plano psicológico, produzindo, sentimento de medo pessoal e de preocupações securitárias” (Dieu, 1990 *apud* Oliveira, 2006, p.57). O estilo de vida da sociedade atual exponencia as vulnerabilidades dos cidadãos, ampliadas pela incerteza e pelas interpretações individuais, não se suportando apenas em factos (Alves, 2008 b).

Consequentemente, Lourenço e Lisboa (1996) definem como componentes do sentimento de insegurança: o medo do crime, estabilizado e que se reflete em proteção e práticas preventivas relativamente à vitimização e na preocupação pela ordem social, que ao contrário do medo do crime que é individualizado, define-se numa ideia global, em que se procura que o Estado realize o combate à criminalidade e aos seus autores.

Por conseguinte, Alves (2008 b) sugere como possível chave para a resolução ou atenuação do sentimento de insegurança o desenvolvimento de uma resposta rápida aos incidentes de grande visibilidade e incidência, e simultaneamente, a adoção do policiamento de proximidade para a prevenção, de modo a evitar a disseminação de um sentimento de degradação, medo e insegurança.

Na origem do sentimento de insegurança estão presentes fatores de natureza política, económica, social, educacional e criminal, encontrando-se também, fatores de índole subjetiva ou objetiva (Alves, 2008 b). Nessa medida, o sentimento de insegurança, na perspetiva do cidadão, resulta da pressão da delinquência (furtos, agressões e incivildades), tornando-se indissociável do crime, da exposição social, daqueles que lhe estão próximo e da vulnerabilidade individual (Roché 1998, Oliveira 2006). E, como indica Frias (2003), uma maior pressão da criminalidade potencia o sentimento de insegurança, sendo que cidadãos residentes em locais com maior número de crimes revelam-se mais inseguros.

No âmbito dos crimes que mais contribuem o sentimento de insegurança, é possível verificar que no início da década de noventa que os crimes contra as pessoas e os crimes contra o património sofreram um aumento de 0,4% e 18%, respetivamente (Lourenço e Lisboa, 1996). Portanto, os resultados são suficientes para justificar uma crescente preocupação da população com a insegurança em Portugal. A par desta situação, verifica-se um incremento significativo na criminalidade grupal e organizada de contornos internacionais, tais como o tráfico de droga, o tráfico de pessoas, o branqueamento de capitais e o terrorismo (Ziegler, 1999 *apud* Oliveira, 2006).

### 2.3 A prevenção e a pró-atividade policial

Como imperativo de resolução da problemática de segurança existente na sociedade, a prevenção surge como alternativa à repressão. Significa o conjunto de medidas implementadas com intenção expressa de redução de infrações, no que concerne à sua frequência, à sua gravidade e às suas consequências, seja esta de natureza criminal ou não, numa atuação prévia ao ato delinquente (Oliveira, 2006). Identificada por Alves (2008 a) como a principal atividade da polícia para conseguir evitar o dano, quer seja ofensa às normas em vigor, quer se trate de prejuízo pessoal ou material. Gassin (1994, pg.587) *apud* Oliveira (2006), em sentido restrito, manifesta claramente prevenção como “um instrumento utilizado pelo Estado, para melhor dominar ou controlar a criminalidade pela eliminação ou a limitação dos fatores criminais e pela gestão adequada dos fatores ligados ao meio físico e social que criam condições favoráveis à perpetração de delitos”.

A ação da policial foi posta em questão devido á insegurança generalizada, sendo acusada de insuficiente, inadequada, inoperante e abusiva. Em resposta, as forças de segurança assumem dinâmicas de reestruturação que permitam acompanhar a evolução da sociedade. Desta forma, a prevenção deve merecer maior atenção, no sentido da atividade policial deter maior utilidade social, tornando-se num projeto sólido. Todavia, a repressão não é dispensável, devendo ser encarada como último recurso, dentro dos limites da legalidade (Alves, 2008 a).

Canas (2005) menciona que apesar da noção tradicional de atividade de polícia se referir à manutenção da tranquilidade, da segurança e da ordem públicas, tal não inviabiliza que desempenhe diferentes funções e atividades que não apenas as de polícia. Na sociedade atual é necessário desenvolver uma *polícia dos cidadãos* e suavizar a imagem que por vezes a população possui.

Na esfera conceptual mais tradicional da atividade das forças de segurança, esta assume como função apresentação de soluções imediatas para os problemas de criminalidade da população, usando a repressão como solução policial, podendo daí originar violência no combate à violência (Palmiotto, 2000). No entanto, os agentes policiais estão submetidos ao princípio da proibição de excesso ou da proporcionalidade não aceitando a inobservância do mesmo (Canas, 2005). Consequentemente, e com o objetivo de contribuir para a melhoria da qualidade da ação policial, o IGAI (2008), através de um estudo sobre os agentes das forças de segurança agregou dados sobre as infrações denunciadas. Nesse sentido, conclui que os factos que ocorrem com maior frequência são:

o abuso de poder; omissões nos procedimentos, os comportamentos incorretos; as ofensas à integridade física; as ameaças; a violação dos deveres funcionais; a prevaricação; e as injúrias.

Finalmente, a atividade de polícia, numa dinâmica proactiva, em que existe uma maior proximidade com a população, concretiza-se ao estabelecer políticas sociais preventivas, em que a sua eficiência é medida através de participações em ocorrências criminais e da produtividade da ação policial na população (Palmiotto, 2000).



## **Capítulo III**

### **O policiamento de proximidade**

*“(…) O policiamento de proximidade não é uma panaceia milagrosa, capaz de resolver todos os problemas relacionados com a segurança pública (...) parece uma manobra aconselhável procurar pôr em prática a doutrina, onde for possível, quando for exequível, empenhando os meios adequados e disponíveis, com base numa conduta muito flexível.”*

Coronel Carlos Alves, GNR

#### **3.1 Introdução**

A contemporaneidade das forças de segurança, como refere Murphy (1998) *apud* Valente (2002), é caracterizada por um tipo de intervenção policial que resulta da modernização tecnológica dos meios existentes nas polícias. Como exemplos dessa mudança temos o automóvel, que reduziu o tempo de resposta às chamadas, dado que a sua realização é feita por telefone, o que permite à população recorrer com maior frequência e facilidade aos serviços de polícia, e a informatização, que possibilita uma maior coordenação na intervenção policial. Assim, face a esta transição, é demonstrado nas forças de segurança o predomínio da intervenção em resposta ao incidente ou ocorrência (Valente, 2002).

Associado à modernização, referida anteriormente, está uma procura diária e constante de eficiência e eficácia em todas as atividades desenvolvidas pelas forças de segurança. O sentimento de insegurança e a moldura social existentes tornam o cidadão mais exigente perante as polícias, uma vez que entende que estas são a última garantia dos seus direitos e liberdades (Copeto, 2011).

No intuito de aumentar a satisfação da população em relação às atividades desenvolvidas pelas forças de segurança, Lisboa e Dias (2008) sugerem que estas têm como finalidade tentar reduzir a criminalidade e a insegurança, emergindo a necessidade de implementação do policiamento de proximidade orientado para a resolução de

problemas da comunidade, tornando a melhoria da sua qualidade de vida um objetivo primordial (Fonseca, 2013).

### **3.2 O policiamento de proximidade em Portugal**

Desde os anos 90, foram profundas as modificações ocorridas no paradigma da segurança na sociedade portuguesa, antecedidas pelas transformações a nível europeu. O número de ocorrências registadas aumentou, assim como as taxas de criminalidade, assistindo-se ao corolário da mudança no tipo de criminalidade cometida, designadamente o tráfico de drogas, o tráfico de armas e o surgimento de fenómenos graves de delinquência juvenil. Complementarmente, às alterações registadas, denota-se a incapacidade do sistema de justiça criminal em solucionar as questões de controlo social de primeira linha (Valente, 2002).

Apesar dos fatores anteriormente referidos, verifica-se a existência de outros no contexto da atividade policial como o isolamento dos carros de patrulha, a redução do serviço policial no combate ao crime, o afastamento da polícia em relação à população, prevalecendo a utilização de meios técnicos à interação com a comunidade (Trojanowicz et al., 1998 *apud* Lisboa e Dias, 2008).

Na cúpula do Estado, especialmente a nível governamental, assistiu-se, por consequência, à intenção de devolver o sentimento de segurança aos cidadãos, que se encontrava ressentido, apoiando a modernização e o reforço de capacidade de resposta das forças e serviços de segurança. Por isso, o governo português dá primazia a um modelo de intervenção policial de proximidade, de natureza preventiva, tendo como pano de fundo a maior aproximação e comunicação entre a polícia e os habitantes, tanto a nível individual como a nível associativo (Oliveira, 2006). Ainda nesta linha de funcionamento, Copeto (2011) refere que o ponto nevrálgico parece encontrar-se na capacidade de mobilizar os cidadãos para a colaboração na segurança de todos, estando esta perspetiva em concordância com o investimento nas polícias no *combate ao crime* e com o crescimento de unidades anticrime, unidades profissionalizadas especiais, unidades de intervenção rápida, entre outras (Durão, 2010).

Por conseguinte, a segurança não deve ser entendida como uma responsabilidade de exclusividade policial, na verdade todos os cidadãos devem ser envolvidos neste processo concretizando uma “co-produção de segurança” (Silva N., 2010, p. 10) e (Moleirinho,

2009). Com efeito as forças de segurança procuram promover parcerias com outras instituições e levar o cidadão a colaborar na sua segurança (Copeto, 2011).

A dialética da modernização e reforço policial teve expressão no mandato de Alberto Costa<sup>1</sup>. Este considerou cinco ideias como eixo central da política de modernização das forças de segurança, com destaque para a noção de proximidade, que passou a vigorar nos discursos dos responsáveis políticos, assim como nas forças policiais. Com a emergência de programas governamentais, desenvolveu-se à escala nacional o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP), em 1998. Nele constam as orientações definidas para a implementação do policiamento de proximidade, assentes em três pilares: formação, promoção e resolução. Primeiro, educação e sensibilização de polícias nestas áreas específicas, com possibilidade de obtenção de pós-graduações em instituições de ensino superior protocoladas. Segundo, promoção do Programa junto das populações, dando-lhe visibilidade, transmitindo uma cultura de segurança. Terceiro e último, a criação e progressão dos “Programas Especiais de Policiamento de Proximidade”, marcadamente estabelecidos para a resolução efetiva de problemas. Reiterando, foram criados e desenvolvidos ministerialmente os seguintes programas: “Escola Segura”, “Apoio 65 – Idosos em Segurança”, “Comércio Seguro” e o “Projeto INOVAR”, cuja aplicação ocorre de acordo com a zona de implementação, a estrutura da força policial e os meios humanos e materiais existentes (Valente, 2002).

### **3.3 Policiamento de proximidade: o conceito**

Independentemente da denominação – policiamento de proximidade ou policiamento comunitário – utilizado pelos anglo-saxónicos, o entendimento dos autores é que a distinção é meramente semântica, ressalvando que esta resulta da rutura do policiamento conhecido por tradicional com o objetivo em criar uma aproximação às comunidades. O termo “policiamento de proximidade” advém do francês (*Police de Proximité*) e tem como principal característica o contacto próximo e permanente no terreno para as diversas questões em torno da população (Damas, 2004).

Moore, (2003) *apud* Durão (2010) sugerem como uma “estratégia organizacional alternativa” um modelo global de polícia idealista que luta pela defesa e respeito dos direitos do cidadão, tentando incutir nos agentes policiais novas interpretações da sua

---

<sup>1</sup> Ministro da Administração Interna do XIII Governo Constitucional (1995-1997).

função e formas de resolução de problemas, implicando uma relação direta e igualitária perante os cidadãos. No entanto, este modelo de polícia é demarcado pela proximidade ser, no sentido da força de segurança para as populações, de dentro para fora. (Durão, 2010).

Neste cenário, o policiamento de proximidade envolve um elemento junto da comunidade que conhece as suas rotinas e problemas, o que permite, como referem Lisboa e Dias (2008), uma recolha excecional de informações, possibilitando uma intervenção mais rápida, regular e visível. Segundo Cezário (2009), procura-se ir à origem dos problemas relacionados com a criminalidade e insegurança, por forma a oferecer bem-estar à população; e sempre que possível, atuar em parceria com outras instituições, aumentando a dinâmica de proximidade.

Oliveira (2006) indica que a polícia de proximidade visa renovar as relações existentes entre a polícia e a população, para que as prioridades sejam a comunidade, a resolução dos seus problemas e a satisfação das suas necessidades de segurança. Uma estratégia a desenvolver passa por: uma política de descentralização organizacional; a reorientação das patrulhas, facilitando a comunicação; uma atuação que vise a resolução de problemas; dotar a polícia local de maior autonomia um reconhecimento de que a segurança se faz com a comunidade; e um apoio às comunidades locais na resolução de problemas de delinquência (Skogan 1994, 1998; Monjardet, 1996 *apud* Oliveira 2006). A atuação deve ser transversal, integrando todos os elementos da sociedade, e, não apenas, a combinação de novas estratégias (Lisboa e Dias, 2008).

O policiamento de proximidade tem implicações na população em que atua, pois baseia-se na ideia de que os agentes policiais e dos cidadãos trabalhem em conjunto, proporcionando o solucionamento dos problemas decorrentes da criminalidade local, garantido um aumento da segurança da comunidade (Lisboa e Dias, 2008).

Normandeau (1998) *apud* Damas (2004) refere que o policiamento de proximidade trata-se de um novo conceito que propõe uma abordagem filosófica, organizacional e operacional da polícia no seio da comunidade, em parceria com a população. Bolle (1998) *apud* Damas (2004) indica que o policiamento de proximidade direciona-se para um estreitar de relações com o cidadão, envolvendo-o na segurança e na resolução de problemas, procurando as causas do fenómeno criminal que gera o sentimento de insegurança e não o efeito, oferecendo uma maior qualidade de vida à população. Concomitantemente, a agilização das forças de segurança, por concessão de um maior número de competências às patrulhas policiais, pois estas encontram-se posicionadas na base hierárquica das organizações policiais (Brodeur 1998 *apud* Damas 2004).

As soluções desenvolvidas têm de estar suportadas na atividade policial, cuja orientação se centra na resolução de problemas e na procura de uma resolução rápida e definitiva para criminalidade que ocorre em contextos espaciais e sociais específicos. A afetação dos recursos policiais deve ser estruturada para ações dinâmicas, proactivas e preventivas. Sendo o papel da população escolher o sentido da resolução de problemas, é fundamental para esta orientação a utilização do elemento de pesquisa (Valente, 2002), conseguida através deste *agente de proximidade* (mantém funções policiais) em relação à população, o que implica maior conhecimento das suas rotinas e dos seus problemas, encontrando-se numa posição mais favorável para a obtenção de informações essenciais ao combate e prevenção criminais, assim como para uma atuação mais rápida, efetiva e visível (Lisboa e Dias, 2008).

### **3.4 Enquadramento na PSP e na GNR**

Tendo em conta o conhecimento existente das medidas tomadas a nível ministerial relativamente às questões de segurança, importa analisar a atividade realizada na prática pelas forças de segurança, PSP e GNR, no terreno, na assunção desta filosofia de policiamento. No seguimento, o serviço público prestado pela PSP transforma-se além da ação reativa às ocorrências criminais.

As ações das polícias complementam-se num campo mais amplo: na prevenção criminal, na solução de problemas da população e na colaboração na identificação das causas criminais e das incivildades (Goldstein, 2003 *apud* Pereira, 2012). Assim, salienta-se a institucionalização de vários programas desenhados e dirigidos para uma área específica da sociedade, tais como o programa “Escola Segura”, orientado para o ambiente escolar, visando principalmente crianças; o programa “Apoio 65 – Segurança a Idosos”, virado para um público mais vulnerável e isolado; o programa “Comércio Seguro”, vocacionado para os comerciantes; o programa “INOVAR”, direcionado para as vítimas de crimes de violência doméstica; o programa “Verão Seguro”, orientado para a vigilância de residências; o programa “Táxi Seguro”; o programa “Abastecimento Seguro”, dirigido a gasolinhas e utentes; “Farmácia Segura”, vocacionado para comércio farmacêutico; “Igreja Segura”, virado para os templos religiosos. Todavia, ao longo dos anos, uma deficiência registada foi a não existência de avaliação devida dos mesmos, e o desconhecimento total de quais os resultados obtidos nas áreas que foram objeto de

intervenção. Consequentemente, não se conhece a sua eficiência. Até hoje, o único programa monitorizado foi o “Escola Segura”, tendo obtido resultados positivos (Inácio, 2010).

Desta forma, a PSP consolidou o policiamento de proximidade com a criação do Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP)<sup>2</sup>, organizando as áreas mais importantes como: a doutrina, ao se unirem os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos sobre policiamento de proximidade; a formação específica, orientada para os polícias que desenvolvem este serviço; a estrutura de coordenação e supervisão, dirigida para as atividades e para a avaliação, desenvolvida por uma entidade externa, de modo a obter resultados imparciais (Cezário, 2009).

Assim, a PSP procura ir de encontro às causas da criminalidade e da insegurança, permitindo reforçar as relações entre a população e a polícia. O programa “Escola Segura” incorporou as Equipas do Programa Escola Segura (EPES) com o intuito de levar a esta comunidade a cultura de segurança, através das ações de sensibilização, e da atuação em situações de crise ou violência nas escolas. Os programas descritos anteriormente foram agregados nas Equipas de Apoio à Vítima (EPAV), orientado para as restantes frações da sociedade, os idosos, os comerciantes, os turistas, entre outros (Cezário, 2009).

Consequentemente, os indivíduos que integraram estas equipas passaram a designar-se *agentes de proximidade* tendo como funções: o policiamento de visibilidade, a gestão e resolução de conflitos; o aumento da proximidade ao cidadão e a criação de parcerias com as entidades representativas da população, como os municípios, as freguesias, os conselhos diretivos, os tribunais, entre outros (Lisboa e Dias, 2008). Embora, não se consiga detetar mudanças estruturais, ao final de um ano, como referem Lisboa e Dias (2008) denota-se na população mais sensibilidade para os problemas que potenciam a criminalidade e mais disponibilidade para uma relação com a polícia. Contudo, o policiamento de proximidade necessita de um aumento de visibilidade, pois o contacto continua a ser de iniciativa da população.

Por outro lado, a GNR, através da Diretiva de Planeamento para o ano de 1999 inicia o desenvolvimento de uma estratégia de segurança, de modo, a integrar os projetos governamentais específicos de policiamento de proximidade. No ano seguinte, regista-se uma evolução, ao estabelecer novos modelos de atuação orientados pela ideia de proximidade, de partilha de responsabilidades, e da participação dos cidadãos na

---

<sup>2</sup> Através da Diretiva n.º 10/2006, de 15 maio, PSP.

segurança. O policiamento de proximidade torna-se numa clara opção desenvolvendo-se de ano para ano (Valente, 2002).

As necessidades e expectativas dos cidadãos são respondidas pela GNR através de um contacto direto com as populações nos locais, o que exige uma estreita ligação aos problemas das pessoas. Assim, foram criadas as Secções de Programas Especiais (SPE) nos Destacamentos Territoriais e a Repartição de Programas Especiais na Divisão de Emprego Operacional da Direção de Operações, do Comando Operacional. Em complemento a esta estrutura, a GNR tem o seu dispositivo disseminado por todo o território nacional, o que permite, se existir uma boa relação com as populações, uma recolha de notícias e dados, bem como, o estudo e a análise de riscos e ameaças. Desta forma, os comandantes têm a possibilidade de orientar, com maior eficácia e eficiência, a sua atividade operacional, em geral, e, em particular a atividade desenvolvida pelos Programas Especiais (Copeto, 2011).

O modelo policial de proximidade apenso a uma área de responsabilidade tão vasta, desde logo, existem diferenças nas diversas realidades, um interior centro com densidades populacionais baixas e povoamento disperso, e, o litoral mais desenvolvido, com um povoamento mais concentrado e densidade populacional mais elevada. No entanto, dentro destas diferenças, existem características comuns no modelo adotado (Valente, 2002).

Assim, Copeto (2011, p.50) define como objetivos para a atuação dos militares da Guarda neste modelo: “atuar como elementos dinamizadores de civismo, da coesão social e da segurança da comunidade; executar ações de prevenção criminal, de acordo com as expectativas da segurança das populações; aumentar o grau de integração, melhorando a comunicação e a ligação com todos os atores sociais, fomentar a prestação de um serviço público, baseado na qualidade, na satisfação dos destinatários, na transparência e numa cultura de compromisso, contrato e parceria com as comunidades e organizações públicas e privadas (...) desenvolvendo uma atitude positiva de prevenção e antecipação dos problemas”. Simão (2009) refere que os militares a desempenhar estas funções deverão possuir bons conhecimentos técnico-policiais, um sentido de responsabilidade esclarecido, boa expressão oral e capacidade de iniciativa para desenvolver ações e propor medidas. Deste modo, a GNR materializou o policiamento de proximidade com a criação de Programas Especiais de Policiamento de Proximidade, dedicando meios e efetivos para este propósito. Assim, o Programa Escola Segura foi o primeiro a ser implantado dando origem aos Núcleos Escola Segura (NES). Contudo, em 2009, com a nova lei orgânica da GNR, passou a denominar-se Núcleos de Programas Especiais (NPE), e em 2010, com a

integração do NES, Núcleo Idosos em Segurança (NIS) e o Núcleo Comércio Seguro (NCS), ficou com a denominação que detém atualmente Secção de Programas Especiais (SPE).

Por fim, a 6 de Abril de 2011, o Comando Operacional determinou a NEP N.º3.58 GNR/CO/DO com o intuito de regulamentar os Programas Especiais de policiamento de proximidade da GNR. Como referido no documento, admite a seguinte estrutura: ao nível do Comando Operacional, a Repartição de Programas Especiais (RPE) que se encontra integrada na Divisão de Emprego Operacional da Direção de Operações do Comando Operacional; ao nível do Comando Territorial, um oficial para a área de Programas Especiais que se encontra na Secção de Operações de Informações Treino e Relações Públicas (SOITRP); e ao nível do Destacamento Territorial, as SPE, constituída por três núcleos, o NES, o NCS e o NIS, sendo organizadas de acordo com as características da zona de ação.

A atividade policial da GNR é desenvolvida segundo três níveis: o primeiro é constituído pela prevenção e pela fiscalização; o segundo é formado fundamentalmente pela estrutura de investigação criminal; por último, numa esfera mais alargada, caracteriza-se por projeção, controlo, produção de doutrina e relações com outras entidades. Assim, a SPE tem como missões atribuídas as que se encontram no primeiro e terceiro nível, ficando as de segundo nível afetas à estrutura de investigação criminal (NEP N.º3.58 GNR/CO/DO).



## **Capítulo IV**

### **O Programa “Comércio Seguro”**

*“Pensar globalmente, mas atuar localmente”*

Bolle, 1948

#### **4.1 Introdução**

As alterações políticas, sociais, económicas e tecnológicas, refletidas a nível global, exigem que a Guarda Nacional Republicana que realize um esforço permanente por ajustar a estratégia aos desafios no âmbito da segurança. Com efeito, estas alterações levam a adaptações na forma de atuar. Assim, a Guarda age para garantir a proteção dos mais vulneráveis a par de defender um diálogo constante com os cidadãos e entidades locais. Deste modo, os Programas Especiais foram criados para enfrentar este obstáculo, portanto, importa consolidá-los e garantir-lhes condições (Santos, 2010).

Através dos sítios institucionais da GNR e da PSP, de folhetos informativos e demais esclarecimentos as forças de segurança indicam medidas de segurança passiva, tais como: fechaduras reforçadas, grades nas montras, portas e janelas sólidas; sistemas de alarme, se possível ligados a uma central; utilização de sistemas de vídeo vigilância (CCTV); iluminação do estabelecimento; arrumação dos artigos mais valiosos; cuidados redobrados nas horas de abrir e fechar, dupla verificação para confirmar se está tudo realmente fechado; pouco dinheiro na caixa registadora, bem como cuidado no transporte e depósito nas entidades bancárias. Caso eventualmente seja assaltado, não deve gerar resistência, deve anunciar todos os seus movimentos ao assaltante e retirar o maior número de características do mesmo. De seguida, deve participar a ocorrência e comunicar a sua observação às forças de segurança, evitando mexer no estabelecimento, assim como participar à companhia de seguros e pedir a colaboração de testemunhas. As forças de segurança apresentam estes conselhos no esforço de auxiliar a proteção e garantir a segurança dos comerciantes.

Associado ao Programa “Comércio Seguro”, surgiram outros programas com o intuito de conferir maior segurança às atividades comerciais mais vulneráveis, tais como:

“Farmácia Segura”, “Transporte Seguro de Tabaco”, “Táxi Seguro”, “Abastecimento Seguro”, ligados a um sistema de prevenção que permite uma resposta mais rápida da GNR. Os programas referidos estão apoiados num modelo de atuação pró-ativo e num patrulhamento preventivo, que visa fundamentalmente potenciar o sentimento de segurança destas atividades comerciais (NEP N.º3.58/CO/DO, 2011).

## **4.2 A sua conceção**

O Programa “Comércio Seguro” surge de uma iniciativa do Ministério da Administração Interna baseado nos mesmos princípios que norteiam o policiamento de proximidade. O Programa expõe como objetivo conferir maior segurança às atividades comerciais implantadas em certas áreas, estruturado com flexibilidade para permitir a integração de entidades externas à Guarda, como empresas prestadoras de serviços e organismos públicos (Valente, 2002).

Segundo Oliveira (2006), o Programa “Comércio Seguro” tem em vista estabelecer uma comunicação privilegiada entre as forças de segurança e os comerciantes, em particular, através do sistema coletivo de segurança ao permitir uma canal de sinalização e comunicação, de modo a assegurar a proteção imediata deste grupo.

O “Comércio Seguro” apresenta uma perspetiva preventiva que passa pela adoção de medidas de segurança passiva pelas entidades protocoladas e patrulhamento direcionado pelas forças de segurança. Inversamente, exhibe uma perspetiva repressiva ao estabelecer canais de comunicação diretos entre a força policial e os aderentes. A agilização da comunicação permite a sinalização de qualquer ocorrência (intrusão, incêndio,...) e imediata ação policial adequada ao tipo de situação, dispondo de uma maior eficácia. Deste modo, o Programa demonstra algumas particularidades ao necessitar de colaboração e de complementaridade entre as estruturas representativas dos comerciantes, assim como, a envolvimento de entidades de segurança privada, de modo a garantir o sistema coletivo de segurança, nomeadamente a conceção, a programação e a manutenção dos sistemas de sinalização e comunicação (Valente, 2002).

### **4.3 O Programa “Comércio Seguro” na GNR**

Como refere o sítio institucional da GNR, o Programa “Comércio Seguro” tem como objetivo incrementar condições acrescidas de proteção e segurança aos cidadãos. Através de um reforço do policiamento com patrulhas apeadas nas zonas comerciais, promoção de ações de sensibilização e de tomada de medidas de segurança na prevenção de ilícitos criminais, ajustado à comunidade local.

Copeto (2011) indica como principal objetivo do Programa é a criação de condições de segurança a estabelecimentos comerciais que têm como característica principal o atendimento ao público. Por conseguinte, o “Comércio Seguro” estrutura-se em três pressupostos: “criação de condições efetivas de segurança e proteção aos comerciantes; a rápida intervenção da GNR em situações de roubo, furto ou ameaça grave; o desenvolvimento de um sistema de comunicação e gestão de informação que permita, ainda, o acompanhamento e a prevenção deste tipo de criminalidade” (Copeto, p.52).

Na sua implementação está compreendida o desenvolvimento de colaborações entre diferentes entidades, designadamente entre as forças de segurança, os comerciantes e os respetivos representantes. A segurança dos comerciantes constitui uma preocupação na atividade desenvolvida pela Guarda, pois a criminalidade que afeta esta população tem como efeito um impacto negativo e aumenta o sentimento de insegurança. Sendo importante para solucionar esta questão encontrar alternativas ao nível do reforço de policiamento. Assim, define-se uma nova postura da GNR, ao nível da segurança, nos estabelecimentos comerciais (Valente, 2002).

Também a NEP N.º3.58/CO/DO (2011), através Núcleo Comércio Seguro a Guarda desenvolve, como primordiais atividades, as seguintes: uma ligação privilegiada à comunidade de comerciantes, intensificando a proximidade, sustentada na pró-atividade; apoio e aconselhamento aos comerciantes para aumentar a sua proteção e segurança, difundindo o projeto “Sistema Coletivo de Segurança”. O “Sistema Coletivo de Segurança” visa melhorar a eficácia da resposta policial na resposta às ocorrências (intrusão, incêndios,...) em estabelecimentos comerciais, consistindo em estabelecer parcerias/protocolos entre a GNR e os Municípios.

Igualmente, o NCS, conforme a NEP N.º3.58/CO/DO (2011), desenvolve ações de sensibilização, adaptadas à realidade dos diferentes locais, em duas perspetivas diferentes, para os cidadãos que circulam nestas áreas e para os proprietários dos estabelecimentos, relativamente a furtos e roubos; ações de sensibilização no âmbito de depósitos monetários

nas entidades bancárias, bem como no âmbito do carregamento da Caixa Automática – multibanco; conhecer os estabelecimentos comerciais críticos, assim como analisar os estabelecimentos comerciais em função da criminalidade, de modo a dinamizar as ações de prevenção, e uma relação de coordenação e cooperação com as áreas de investigação criminal e proteção ambiental, no intuito de fortalecer a prevenção e de intervir em operações caso se entenda como necessário. Copeto (2011) sugere que através deste Programa a GNR pretende garantir proficiência no atendimento pessoal ou telefónico de forma a apoiar os comerciantes nas suas necessidades.

#### **4.4 “Comércio Seguro” no Fundão**

A crescente criminalidade, a insegurança, e outros fatores como a globalização, a abertura de fronteiras, a crise económica levaram a uma reformulação do modelo policial existente no DTer do Fundão. Com a finalidade de encontrar o modelo mais eficaz, optou-se pelo policiamento de proximidade inserido num contexto de partilha de responsabilidades (GNR, 2003).

Salvado (2003) considera, no período de 1993 a 2000, que os crimes contra o património atingem níveis de importância no concelho do Fundão, em particular os furtos em residências, os furtos em estabelecimentos, os furtos em outros edifícios, e os furtos de veículos.

Deste modo, foi desenvolvido o projeto – “Fundão Seguro” em parceria com a Câmara Municipal do Fundão envolvendo os Programas Especiais existentes no DTer, como a Escola Segura, o Comércio Seguro e os Idosos em Segurança, bem como existiu a sensibilidade de abordar outras temáticas como a Segurança Rodoviária, o Consumo de Drogas e a Segurança Ambiental. O projeto surge com a intenção de envolver diferentes vertentes institucionais locais, *despertar* cada cidadão para a necessidade de ajudar a garantir a sua segurança, numa organização pró-ativa e integradora de sinergias contribuindo para uma segurança coletiva (GNR, 2003).

O Programa “Comércio Seguro” no concelho do Fundão, conheceu a sua origem formal a partir de um protocolo<sup>3</sup>, assinado a 23 de dezembro de 2003, entre a Associação Comercial e Industrial do Concelho do Fundão, o Destacamento Territorial do Fundão da GNR e a Câmara Municipal do Fundão. (ACICF, 2003). O protocolo surgiu no intuito de

---

<sup>3</sup> Vide Protocolo “Programa Comércio Seguro” disponível no Anexo A.

disponibilizar aos comerciantes a possibilidade de uma melhoria na prevenção e deteção de atos ilícitos criminais, tais como furtos ou roubos e na deteção de incêndios; uma força policial, apoiada com meios técnicos eficazes, capaz de intervir em caso de ocorrência de tais situações; e a garantia da prossecução dos objetivos propostos ao disponibilizar os meios para atingir tal fim. Este Programa destinava-se inicialmente a ser aplicado na cidade do Fundão, sendo posteriormente alargado à área do concelho (*idem*, 2003).

O Programa “Comércio Seguro” é suportado num sistema denominado “Sistema Coletivo de Segurança” que consiste na receção e monitorização de sinais de alarme pelo NCS da GNR. Atualmente, os comerciantes que se encontram inseridos neste sistema, caso se verifique uma intrusão no seu estabelecimento comercial, o DTer do Fundão é de imediato informado possibilitando uma resposta rápida à ocorrência (*idem*, 2003).

Deste modo, o Destacamento Territorial do Fundão, com a finalidade de promover maior segurança para os comerciantes, designou numa fase inicial 3 militares para iniciarem o desenvolvimento das tarefas relacionadas com o Programa “Comércio Seguro” (GNR, 2003). Ao princípio, o Comando do Destacamento Territorial demonstrou uma constante preocupação na progressão do Programa, embora os níveis de criminalidade fossem diminutos. Era necessário tomar as medidas acima referidas, com o objetivo de suprimir a prática dos ilícitos criminais mais comuns nos estabelecimentos comerciais, como os furtos ou os roubos. (*idem*, 2003).

No que diz respeito às informações foi garantido na implementação do Programa que a informação retida pelo NCS que possuisse relevância no âmbito criminal seria articulada com a Investigação Criminal, no intuito de garantir a existência de uma consonância na informação recolhida pelas duas partes (*idem*, 2003).

No decorrer da última década foi visível<sup>4</sup> a atividade realizada e o compromisso demonstrado ao Programa “Comércio Seguro” no DTer do Fundão. Atualmente encontra-se composto um Núcleo Comércio Seguro constituído por 6 militares, que tem a seu dispor 1 veículo ligeiro<sup>5</sup>, originário do protocolo firmado em 2003. Desta forma, das diversas tarefas realizadas pelos militares afetos ao Núcleo Comércio Seguro do DTer do Fundão, em estreita ligação às competências do Núcleo Comércio Seguro, presentes na NEP N.º 3.58/CO/DO (2011), destacam-se as tarefas que privilegiam a comunicação e proximidade entre os comerciantes e a Guarda, potenciando o sentimento de segurança:

---

<sup>4</sup> Vide Referência da imprensa nacional e regional disponível no Anexo B.

<sup>5</sup> Vide Fotografia do veículo disponível no Anexo C.

- Tornar-se um elo de ligação privilegiado entre a GNR e os comerciantes; como exemplo, constata-se a distribuição a todos os comerciantes de um cartão de contacto<sup>6</sup> do NCS, permitindo uma maior facilidade na comunicação entre estes dois sujeitos;
- Apoio e aconselhamento no desenvolvimento de condições de segurança, divulgando o projeto da GNR “Sistema Coletivo de Segurança” e identificando<sup>7</sup> os estabelecimentos afetos a este sistema;
- Promoção de ações de sensibilização no âmbito da prevenção de ilícitos criminais, concretizando-se através de palestras orientadas para os comerciantes e da distribuição de folhetos informativos<sup>8</sup> nas áreas comerciais, para os compradores e para os comerciantes;
- Manutenção da relação dos estabelecimentos existentes na área<sup>9</sup> e respetiva ficha de estabelecimento comercial<sup>10</sup>, onde constam as informações e características do estabelecimento (GNR, 2003).

---

<sup>6</sup> *Vide* Cartão de Contacto disponível no Anexo D.

<sup>7</sup> *Vide* Dístico identificativo do “Sistema Coletivo de Segurança” disponível no Anexo E.

<sup>8</sup> *Vide* Folheto informativo “Comércio Seguro” disponível no Anexo F.

<sup>9</sup> *Vide* Mapa dos estabelecimentos comerciais na área e legenda disponível no Anexo G.

<sup>10</sup> *Vide* Ficha do estabelecimento comercial disponível no Anexo H.

## **Capítulo V**

### **Metodologia e procedimentos**

#### **5.1 Introdução**

Na revisão da literatura foi realizada uma abordagem teórica ao trabalho de investigação, constando uma operacionalização de conceitos relativamente à segurança, tendo-se procurado encaminhar esta temática para o âmbito da atividade policial. De seguida, foi abordada a questão do policiamento de proximidade adotado pelas forças de segurança, referindo o desenvolvimento nesta área pela GNR e pela PSP. Por fim, a abordagem a um programa específico, o Programa “Comércio Seguro”, versando a sua génese, estrutura e finalidade.

Após a abordagem teórica, importa proceder à investigação de campo, tendo como intuito responder às questões enunciadas no presente trabalho. Deste modo, tentar-se-á apurar o contributo do Programa “Comércio Seguro” da GNR na segurança dos comerciantes no concelho do Fundão.

No presente capítulo expor-se-á a metodologia de investigação, a caracterização da amostra e a apresentação dos instrumentos e técnicas que estiveram subjacentes ao estudo.

#### **5.2 Metodologia de abordagem ao problema e justificação**

Na investigação científica para garantir fiabilidade e qualidade nos resultados é fundamental a decisão metodológica. Portanto, a natureza do problema de investigação determina o tipo de método a utilizar, tendo em conta as variáveis e a sua operacionalização (Fortin, 2009).

O presente trabalho de investigação foi elaborado segundo o método hipotético-dedutivo, de acordo com Carvalho (2009), e inicia-se pela perceção de uma insuficiência de conhecimentos, que, por sua vez, leva à formulação de hipóteses, sendo as hipóteses confirmadas ou refutadas enquanto existe uma relação continuada entre a realidade e a teoria (Freixo, 2011). Para refutar ou confirmar essas hipóteses privilegiou-se a observação indireta, pois o investigador dirigiu-se aos sujeitos para obter a informação, não havendo

observação direta dos comportamentos e reações do objeto de estudo (Quivy e Campenhoudt, 2003).

Recorre-se também ao método descritivo por permitir “uma caracterização precisa das variáveis envolvidas num fenómeno ou acontecimento” (Freixo, 2011, p.106). O método descritivo abrange vários tipos de procedimentos para obtenção de dados, dos quais se optou pelo *Estudo de Caso*, uma vez que se reflete num “(...) único fenómeno, limitado no tempo e na ação, onde o investigador recolhe informação detalhada” (Sousa e Baptista, 2011, p.64). O motivo que suporta a sua escolha é por ser “(...) especialmente indicado para investigadores isolados, dado que proporciona uma oportunidade para estudar, de forma mais ou menos aprofundada, um determinado aspeto de um problema em pouco tempo” (Bell, 2010, p.23). Com efeito foi realizada a caracterização da área de estudo, no intuito de melhor compreender a realidade existente nesta<sup>11</sup>.

### 5.3 Procedimentos e técnicas

No processo de escolha de técnicas tentou-se separar o investigador do objeto de estudo, com recurso à aplicação de vários instrumentos e ao cruzamento dos resultados obtidos, objetivando-se um encontro da perceção dos diferentes envolvimentos. Por conseguinte, houve a necessidade de recorrer ao cruzamento de diversas técnicas e instrumentos de pesquisa, e, face aos objetivos definidos no presente trabalho, recorreu-se a três instrumentos de recolha de informação, entre os quais a entrevista e o inquérito por questionário, de natureza qualitativa<sup>12</sup> e quantitativa<sup>13</sup>, respetivamente.

As entrevistas permitem obter “(...) informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados” (Quivy e Campenhoudt, 2003), possibilitando uma resposta aberta, dando ao entrevistado a oportunidade de ser mais pormenorizado, podendo ser orientada pelo investigador para uma maior objetividade. Concomitantemente, são desenvolvidos os inquéritos por questionário, sendo considerada uma das melhores formas de verificar hipóteses (Ghiglione e Matalon, 2011).

---

<sup>11</sup> Vide Caracterização da área de estudo disponível no Apêndice A.

<sup>12</sup> A técnica qualitativa consiste na compreensão absoluta e ampla de um fenómeno de estudo, observando, descrevendo, interpretando, e apreciando o meio e o fenómeno tal como se apresenta (Fortin, 2009).

<sup>13</sup> A técnica quantitativa baseia-se na observação de factos contribuindo para a validação e desenvolvimento de acontecimentos, constituindo-se um processo metódico de recolha de dados observáveis (Fortin, 2009).



### **5.3.1 Recolha documental**

A recolha documental resulta da obtenção de dados pelo investigador, que como referem Sousa e Baptista (2011, p.71), “(...) tem acesso a informações trabalhadas por terceiros e procede à sua recolha (...)”. Através dos dados estatísticos da atividade policial registada pelo Núcleo Comércio Seguro do Destacamento Territorial do Fundão durante os anos de 2011, 2012 e 2013 foi possível a comparação com a perspetiva dos inquiridos, e com os resultados verificados nas entrevistas realizadas, tentando-se entender aproximações e discrepâncias. Optou-se por recolher a informação relativamente aos últimos três anos, de modo a entender a tendência criminal do período temporal mais próximo. Os dados recolhidos que se encontram explanados são:

- As contraordenações verificadas no âmbito dos estabelecimentos comerciais, tais como: funcionamento para além do horário, falta de licenças/alvará ou de livro de reclamações, venda ambulante, esplanadas sem licenciamento, ocupação da via pública, máquinas de jogo ilegal, entre outros;
- Os autos de notícia que tratam os incidentes registados no mesmo âmbito, cuja a natureza é: usurpação, contrafação, direitos de autor e direitos conexos, extorsão, entre outros;
- Os furtos, também no âmbito criminal, encontram-se destacados pela sua frequência. Neste caso, existe a diferenciação entre os furtos realizados aos estabelecimentos ligados ao “Sistema Coletivo de Segurança” e os que não se encontram ligados a este sistema.

### **5.3.2 O inquérito por questionário**

A utilização do inquérito por questionário permite, mediante a recolha de informações no seu seio, a obtenção de um conjunto de inquiridos, representativo de uma população e do seu nível de conhecimento (Quivy e Campenhoudt, 2003). Através da amostra pretende-se generalizar a toda a população, percebendo que esta representatividade possibilita uma investigação utilizando menos recursos para alcançar resultados credíveis (Sarmiento, 2008).

Os sujeitos são confrontados com uma série de questões de interesse para o investigador. Assim, o questionário deve ser um instrumento rigorosamente estandardizado

tanto no texto como na ordem das questões, em que cada questão do inquérito deve ser colocada da mesma forma a cada indivíduo, com o intuito de serem homogeneamente comparadas. As questões devem ser perfeitamente claras e livres de ambiguidades, devem respeitar a afirmativa, prevendo que cada inquirido responde o que se espera dele. Durante o processo de conceção do inquérito por questionário deve ter presente atingir a finalidade dos objetivos e responder à pergunta de partida e às perguntas derivadas (Ghiglione e Matalon, 2011).

Contudo, torna-se essencial a limitação das respostas e a frontalidade do inquérito, de forma a possibilitar a recolha das experiências ou vivências sobre um fenómeno pela população em estudo, sem permitir uma fraca interpretação por parte dos inquiridos (Quivy e Campenhoudt, 2003).

Para a construção de um inquérito por questionário que fosse diretamente ao encontro das perceções dos comerciantes, foram tidos em consideração os seguintes aspetos: nas questões cuja resposta escolhida oferece várias opções de resposta, procurou-se que a listagem cobrisse todas as opções possíveis; na constituição das questões não foram empregues termos de juízos de valor ou afetivos que modifiquem o sentido da mesma; não foram introduzidas duas proposições na mesma questão, pois, pode levar à concordância com uma e a discordância com outra, ou levar o inquirido a não ter considerações por nenhuma das ideias; e foram também seguidas as preocupações indicadas na literatura, no intuito da questão apresentada ser uma realidade e uma unidade suficiente para todos os inquiridos (Ghiglione e Matalon, 2011).

Após a fase de construção, procedeu-se à validação do questionário, teve-se em preocupação alguns princípios que foram escrupulosamente cumpridos. Primeiramente, foi realizada a validação do inquérito por questionário por especialistas no domínio técnico-científico em investigação e do tema em análise. Antes da aplicação definitiva foi realizado um pré-teste a elementos constituintes da amostra, com a finalidade de se proceder à correção de erros passíveis de existir e medir o tempo de resposta (Sarmiento, 2008).

A realização dos questionários<sup>14</sup>, os quais foram aplicados à amostra, por administração direta, tendo sido os mesmos preenchidos pelos inquiridos (Quivy e Campenhoudt, 2003), foi efetuada nos dias 23, 24 e 25 de junho de 2014. Os dados foram posteriormente introduzidos no programa estatístico *Statistical Package for the Social*

---

<sup>14</sup> Vide Questionário disponível no Apêndice B.

*Sciences* (SPSS), versão 20, para se obter as análises necessárias à realização do trabalho; para a elaboração dos gráficos foi preferido o *Microsoft Excel 2013*.

### 5.3.3 A entrevista

A recolha de informação, através desta técnica, decorreu no período de 30 de junho a 4 de julho de 2014, no Destacamento Territorial do Fundão, na ACICF e na CMF no Fundão. Posteriormente, foi realizado o seu tratamento e análise fazendo uso do programa *Microsoft Office Word 2013*.

Como referem Quivy e Campenhoudt (2003) o método da entrevista caracteriza-se pelo contacto direto existente entre o investigador e os seus entrevistados. O teor da entrevista terá que ser objeto de uma análise de conteúdo sistemática, de modo a verificar as hipóteses do trabalho. Assim, como um dos métodos indicado por estes autores, optou-se pela entrevista semidiretiva. Neste método o investigador possui perguntas-guia (guião de entrevista) relativamente abertas que dão a possibilidade ao entrevistado de falar livremente. Neste caso, cabe ao investigador encaminhar o entrevistado caso este se afaste da questão de referência. Deste modo, através da técnica da entrevista, pretende-se recolher os conhecimentos dos sujeitos, portanto, obter a experiência dos militares do Destacamento Territorial do Fundão que desempenham funções no Núcleo Comércio Seguro, bem como do Chefe da Secção de Programas Especiais, levando a cabo o desenvolvimento do Programa “Comércio Seguro”. Não obstante, Guerra (2010, p.41) sugere que para “(...) garantir que a investigação abordou a realidade considerando as variações necessárias, é preciso assegurar a presença da diversidade dos sujeitos ou das situações de estudo”. Neste sentido, procurou-se reunir conhecimentos de sujeitos, como profissionais incluídos na estrutura de entidades públicas e que no seu dia-a-dia estão relacionados com a temática da segurança dos comerciantes. Por conseguinte, com o intuito de obter a informação pretendida, e em função de estarem envolvidas diferentes entidades, foi necessária a elaboração de diferentes guiões<sup>15</sup> elaborados, como indicam Quivy e Campenhoudt (2003), com a finalidade de registar as informações requeridas com as hipóteses.

Inicialmente, a cada um dos entrevistados foi entregue uma “carta de apresentação<sup>16</sup>” com o objetivo de dar a conhecer o objetivo da entrevista e enquadrar a

---

<sup>15</sup> Vide Guiões de entrevista disponível no Apêndice C.

<sup>16</sup> Vide Carta de Apresentação disponível no Apêndice C.

importância e relevância do seu contributo. Como tal, cada entrevista foi gravada com autorização prévia do entrevistado, de modo a possibilitar a sua posterior transcrição e análise, e mantendo constante a fiabilidade das respostas. Para tal, foi utilizada a aplicação *android record it* num equipamento compatível. De seguida, as entrevistas foram transcritas e dadas a validar aos diversos entrevistados, permitindo possíveis correções, alterações ou acréscimos, antes da sua publicação.

Ulteriormente, a informação recolhida sofre uma análise qualitativa do seu conteúdo. A análise de conteúdo, de uma forma eficiente, permite satisfazer as necessidades do rigor metodológico e da profundidade criativa (Quivy e Campenhoudt 2003). Conforme referem Sousa e Baptista (2011), a codificação é o passo mais sensível, transformar as várias expressões em conceitos específicos, comparando as respostas dos vários entrevistados. O passo da codificação é concretizado através de uma grelha vertical, na qual, de uma forma fidedigna, se reproduzem as respostas dos entrevistados. Após a codificação, como sugerem os autores, a interpretação de dados trata: a compreensão do resultado da codificação, a sua frequência e a tipologia do entrevistado.

#### **5.4 Caraterização da amostra**

Para a realização do trabalho de campo, seleccionou-se a população do concelho do Fundão, nomeadamente os sujeitos envolvidos no Programa “Comércio Seguro”. As razões que levaram a esta escolha foram as seguintes: o concelho do Fundão (a nível económico) sofreu uma terciarização, tornando-se o comércio umas das principais atividades económicas. Surgiu a necessidade, ao nível da segurança, de garantir a proteção dos comerciantes, o que levou ao desenvolvimento do Programa “Comércio Seguro”; no concelho, a única força de segurança presente é a Guarda Nacional Republicana, sendo o policiamento realizado pelos militares do Destacamento Territorial do Fundão. Pelo facto, de não existir uma partilha entre a PSP e a GNR, evita possíveis condicionamentos à investigação.

Por sua vez, torna-se inviável recolher e analisar dados de todo o universo, dadas as limitações de tempo e de recursos, sendo necessário recorrer apenas a uma amostra desse (Hill e Hill, 2012). Assim, através de inquéritos por questionário foram inquiridos comerciantes do concelho do Fundão, uma vez que são estes que contactam diariamente com os militares que desenvolvem o Programa. O questionário pretende analisar a

percepção dos comerciantes das atividades desenvolvidas no âmbito do “Comércio Seguro”. O método adotado para escolher a amostra foi o método *clusters*<sup>17</sup>. A amostra de *clusters* consiste na retirada de uma amostra de um universo pertencente a um só grupo (Wiersma, 1991, *apud* Fortin, 2009). Esta escolha sustentou-se ao se considerar que este tipo de amostragem é mais rigorosa para a investigação, já que os comerciantes no concelho do Fundão têm características heterogêneas, ou seja, existem elementos com idades diferentes, ramo de atividade e tempo de atividade distintos, sendo importante recolher informação nos diferentes níveis, com o intuito de abarcar todo o universo. Com a amostra atinge-se de uma forma rigorosa a descrição do universo. Nele, segundo o NCS do Destacamento Territorial do Fundão, estão contabilizados 876 estabelecimentos existentes no concelho do Fundão. Deste aglomerado de comerciantes do concelho do Fundão pretende-se analisar 97<sup>18</sup> comerciantes que estejam em atividade.

Quanto às entrevistas, pretendeu-se obter uma representatividade social, contrariamente a uma representatividade estatística, como sugere o Guerra (2006). A técnica utilizada consiste numa seleção racional, como indica Freixo (2011), em que os sujeitos a serem entrevistados foram escolhidos pelas suas funções e por proximidade profissional ao Programa “Comércio Seguro”.

---

<sup>17</sup> Os comerciantes onde se incidiu o estudo apresentam características sociodemográficas semelhantes, deste modo, existe representatividade.

<sup>18</sup> *Vide* Determinação da dimensão da amostra no Apêndice D.

## Capítulo VI

### Apresentação, análise e discussão dos resultados

#### 6.1 Introdução

Este capítulo revela a apresentação dos resultados obtidos, designadamente: os dados facultados pelo Núcleo Comércio Seguro do Destacamento Territorial do Fundão que comportam a atividade policial no âmbito dos estabelecimentos comerciais, o *produto* do questionário que visa os comerciantes do concelho do Fundão e o conteúdo das entrevistas concretizadas. Consequentemente, é realizada a análise, e a discussão da informação distintamente, consoante o método de recolha.

#### 6.2 Recolha documental: atividade policial do NCS

No que refere à atividade policial no âmbito do comércio, registada pelo Núcleo Comércio Seguro do Destacamento Territorial do Fundão, observa-se na tabela n.º 1 quanto às contraordenações que nenhuma das variações registadas nos últimos três anos é tendencialmente de subida ou de descida, tal como se verifica esta estabilidade nos furtos em estabelecimentos que não estão afetos ao protocolo Programa “Comércio Seguro”, manifestando-se valores tendencialmente estáveis. No que diz respeito aos Autos de Notícia verifica-se uma descida do ano 2011 para os dois anos seguintes, bem como relativamente aos furtos registados em estabelecimentos afetos ao protocolo Programa “Comércio Seguro”.

Tabela n.º 1 – Ocorrências do NCS

Ano	Contraordenações	Autos de Notícia	Furtos s/ protocolo	Furtos com protocolo
2011	16	22	10	5
2012	18	13	15	0
2013	13	15	15	1

Os registos são no âmbito da atividade policial desenvolvida junto dos estabelecimentos comerciais. Assim, os dados explanados na tabela n.º 2 e 3 são relativos às contraordenações e aos autos de notícia verificados neste âmbito.

**Tabela n.º 2 – Contraordenações registadas nos estabelecimentos comerciais.**

<b>Contraordenações</b>	<b>2011–2013</b>
<b>Funcionamento para além do horário permitido</b>	9
<b>Falta de Licença de utilização / alvará estabelecimentos</b>	1
<b>Falta de afixação do aviso de álcool (menores 16/18 anos)</b>	1
<b>Venda Ambulante – Não possuir cartão / preços / venda pão</b>	15
<b>Esplanada sem licenciamento</b>	1
<b>Objetos contundentes fora do local licenciado</b>	2
<b>Ocupação da via pública</b>	1
<b>Máquinas de diversão</b>	1
<b>Não possuir/não facultar o livro de reclamações</b>	1

**Tabela n.º 3 – Autos de Notícia registados nos estabelecimentos comerciais**

<b>Autos de Notícia</b>	<b>2011–2013</b>
<b>Direitos de Autor e Direitos Conexos</b>	9
<b>Contrafação</b>	12
<b>Usurpação</b>	1
<b>Incêndio</b>	1
<b>Álcool</b>	17
<b>Extorsão</b>	1

Por sua vez, o Núcleo Comércio Seguro até ao final do ano de 2013 contabilizou 876 estabelecimentos comerciais no concelho do Fundão, dos quais 384 possui como medida de segurança passiva um alarme no seu estabelecimento, o que perfaz 43,8% dos estabelecimentos comerciais. Tendo em conta que se trata de uma atividade económica com um determinado nível de risco é uma porção baixa da população. Dos 384 comerciantes que possui alarme, no seu estabelecimento, 185 estão afetos ao “Sistema

Coletivo de Segurança” ligados diretamente ao NCS, e 199 estão abrangidos por outro sistema de alarme. Em termos percentuais correspondem idênticos valores a 21,1% e 22,7% dos comerciantes, respetivamente. Assim, dos 46 furtos registados nos passados três anos, apenas 6 (13%) ocorreram em estabelecimentos comerciais inseridos no “Sistema Coletivo de Segurança” ligado diretamente ao NCS. Os dados referidos anteriormente verificam-se na tabela n.º 4.

**Tabela n.º 4 – Sistema de alarme nos estabelecimentos e número de furtos**

<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentagem</b>	<b>Furtos (2011–2013)</b>
<b>Estabelecimentos sem alarme</b>	492	56,2%	40 (87%)
<b>Estabelecimentos com outro alarme</b>	199	22,7%	
<b>Estabelecimentos com alarme ligado ao NCS</b>	185	21,2%	6 (13%)
<b>Totais</b>	<b>876</b>	<b>100%</b>	<b>46</b>

### **6.3 Questionário: perspetiva dos comerciantes do Fundão**

Neste subcapítulo serão apresentados em figuras representativas, com a respetiva análise textual e discutidos os resultados obtidos dos questionários realizados aos comerciantes do concelho do Fundão. Enquanto, os principais indicadores de resultados de análise estatística como a média, frequência, desvio padrão e percentagem encontram-se representados em apêndice<sup>19</sup>, bem como a apresentação da totalidade dos resultados do questionário.

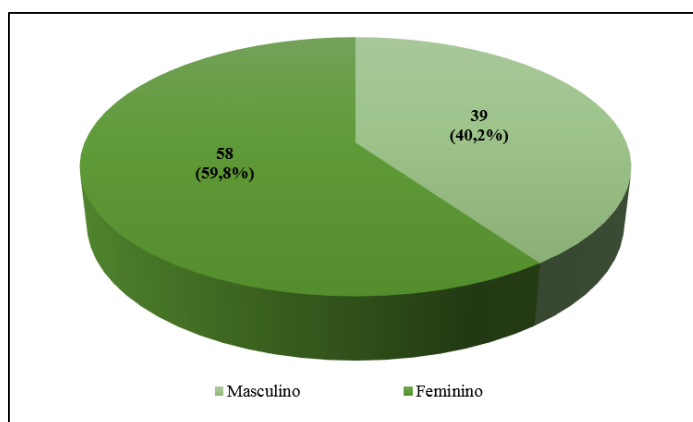
#### **6.3.1 Dados sociodemográficos dos inquiridos**

De seguida serão apresentados os dados sociodemográficos dos inquiridos, segundo as respostas dos mesmos.

<sup>19</sup> Vide Resultados da análise dos questionários disponível no Apêndice E.

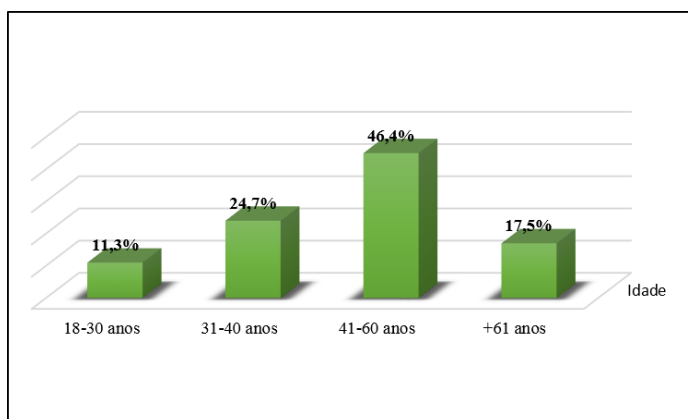


A amostra é constituída por indivíduos de ambos os sexos, de acordo com a figura n.º 1. O grupo de inquiridos é composto por 58 pessoas do sexo feminino e 39 do sexo masculino, correspondendo a números percentuais de 59,8% e 40,2%, respetivamente.



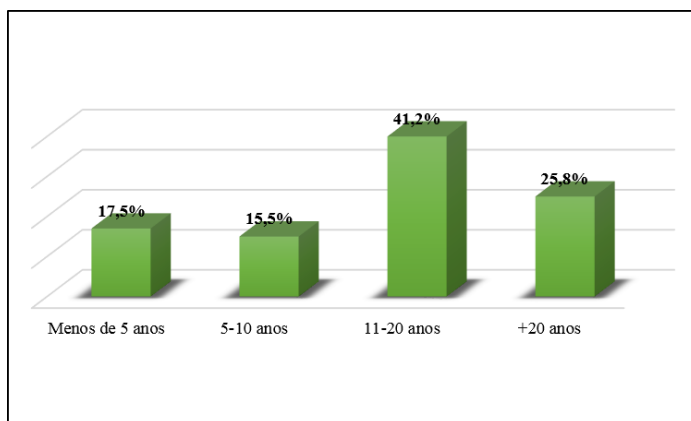
**Figura n.º 1 – Género dos inquiridos.**

Revelou-se pertinente formar escalões etários de forma a evitar discrepâncias. A faixa etária dos inquiridos é divergente, conforme representa a figura n.º 2. Verifica-se que o maior volume dos inquiridos se insere entre os 41 anos e os 60 anos, perfazendo 46,4% dos inquiridos.



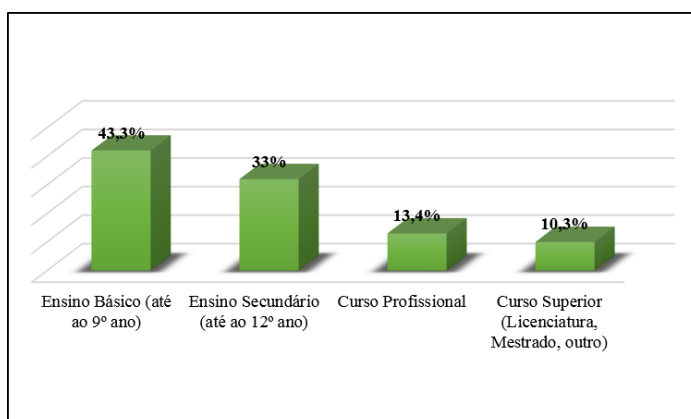
**Figura n.º 2 – Faixa etária dos inquiridos.**

A figura n.º 3 expõe o tempo de atividade dos estabelecimentos. Os valores são divergentes, contudo, observa-se que o maior volume dos estabelecimentos tem entre 11 e 20 anos de atividade, correspondendo a 41,2% dos inquiridos.



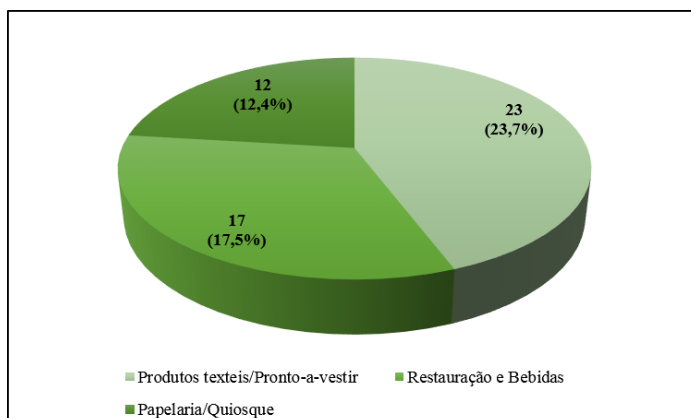
**Figura n.º 3 – Tempo de atividade dos estabelecimentos**

As habilitações literárias dos inquiridos permitem ter uma noção do nível académico dos mesmos. Dos inquiridos, 43,3% têm até ao 9.º ano; 33% tem o 12.º ano; 13,4% têm um curso profissional e 10,3% um curso superior. A figura n.º 4 ilustra os valores referenciados.



**Figura n.º 4 – Habilitações literárias dos inquiridos.**

A cidade do Fundão tem uma atividade comercial variada como se destaca pela análise da figura n.º 5, tendo como maior destaque o retalho de produtos têxteis, retrosarias e prontos-a-vestir (23,7%), seguindo-se o ramo da restauração e bebidas (17,5%) e papelarias e quiosque (12,4%).



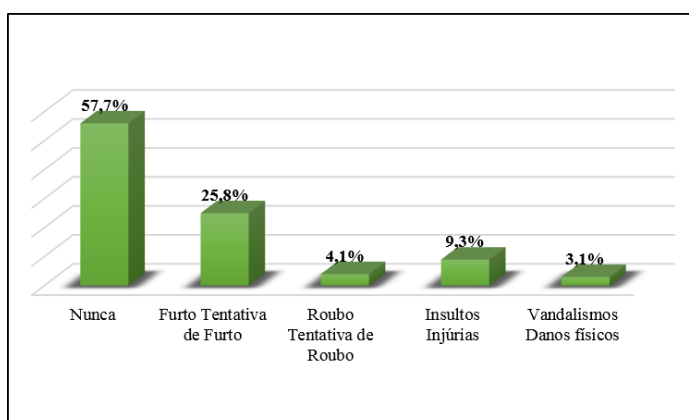
**Figura n.º 5 – Ramo da atividade comercial.**

### 6.3.2 Apresentação e análise dos resultados

Os resultados serão observados segundo quatro temáticas distintas: o desenvolvimento da criminalidade – perspectiva dos comerciantes; a insegurança nos comerciantes; o Programa “Comércio Seguro” e as medidas de segurança passiva dos comerciantes.

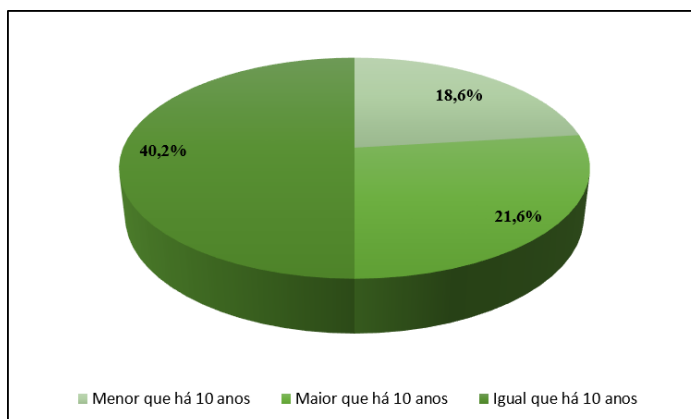
#### 6.3.2.1 Desenvolvimento da criminalidade: perspectiva dos comerciantes

A maioria dos comerciantes inquiridos (57,7%) nunca teve necessidade de recorrer à GNR. Porém a amostra revelou uma incidência alta de vitimização (29,9 %) dos inquiridos, referindo que os seus estabelecimentos foram alvo de furto, roubo ou de tentativa de furto ou roubo. E regista-se uma expressão considerável (12,4%) de insultos e vandalismos em que o comerciante pede auxílio à GNR, como se verifica na figura n.º 6.



**Figura n.º 6 – Pedido de auxílio à GNR.**

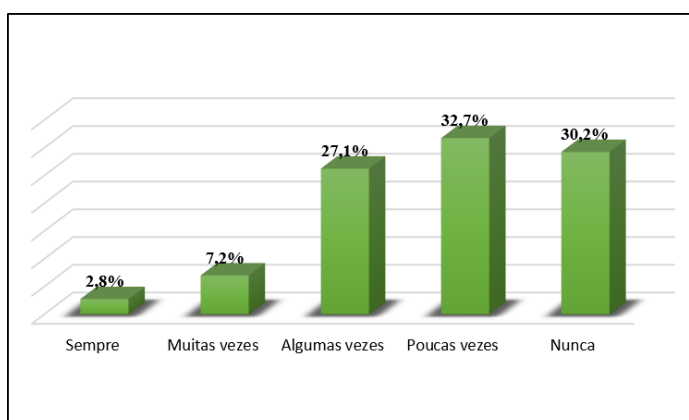
No entanto, a maioria (40,2%) dos comerciantes do Fundão indica que a criminalidade no concelho mantém-se. O restante da amostra é indefinida, 21,6% e 18,6% referem que a criminalidade aumentou e diminuiu, respetivamente, não se tornando uma oposição clara à opinião da maioria, como demonstra a figura n.º 7.



**Figura n.º 7 – Percepção do desenvolvimento da criminalidade.**

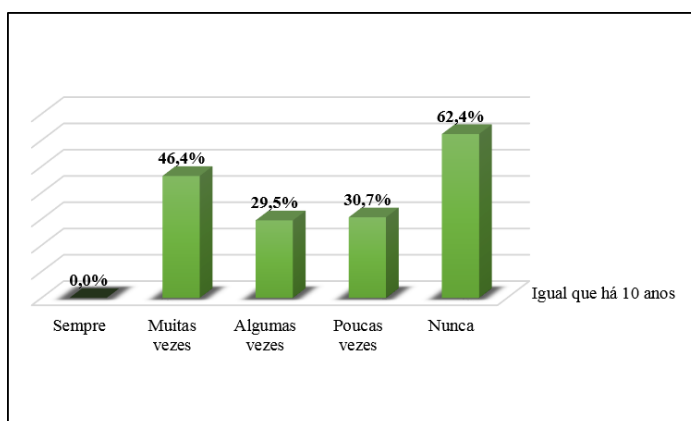
### 6.3.2.2 Insegurança nos comerciantes

Cumulativamente, a amostra dos comerciantes demonstra um reduzido medo/receio de assaltos, marginalidades, agressões e insultos, no decorrer da sua atividade diária. Assim, a maioria pondera poucas vezes (32,7%) ou nunca (30,2%) que estas situações lhe possam ocorrer, todavia, um grupo considerável dos comerciantes pondera algumas vezes (27,1%), enquanto, apenas 2,8% e 7,2% dos inquiridos pensa sempre ou muitas vezes, respetivamente, no medo/receio que suceda alguma destas situações como se pode verificar na figura n.º 8.



**Figura n.º 8 – Medo ou Receio no comércio.**

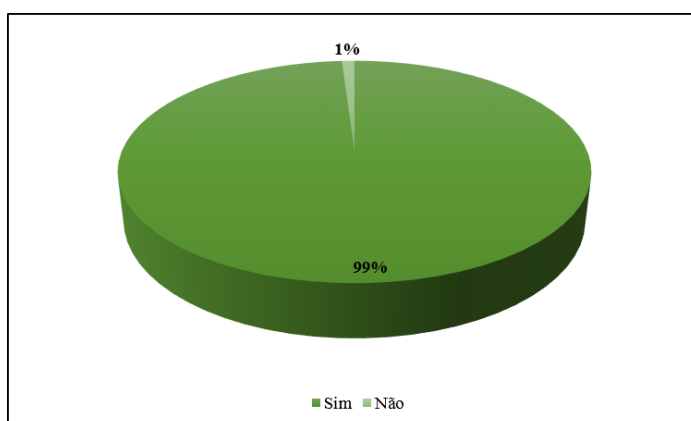
Deste modo, a maioria dos comerciantes tem a perspectiva que a criminalidade está igual há 10 anos (40,2%) – nos dados relacionando com o medo ou receio de assaltos, marginalidades, agressões e insultos verifica-se uma ambiguidade, pois, dos 40,2%, a maioria (62,4%) nunca reflete no medo ou receio, enquanto um grupo considerável (46,4%) pensa muitas vezes, como se observa na figura n.º 9.



**Figura n.º 9 – Medo ou receio dos comerciantes com a sua perspectiva do desenvolvimento da criminalidade.**

### 6.3.2.3 Programa “Comércio Seguro”

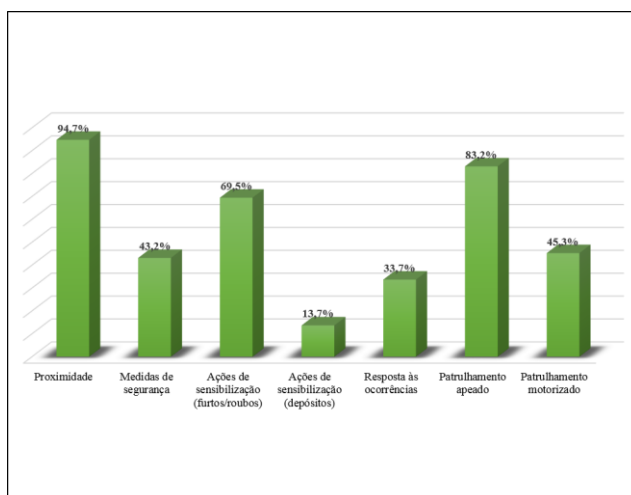
Os comerciantes quase na sua totalidade (99%) referiram conhecer o Programa “Comércio Seguro”, sendo mínima (1%) a porção que desconhece o projeto desenvolvido pelo NCS, como se verifica na figura n.º 10.



**Figura n.º 10 – Conhece o Programa "Comércio Seguro".**

Os inquiridos, como se observa na figura n.º 11, salientam como atividades mais úteis desenvolvidas pelo NCS as seguintes: a proximidade entre os comerciantes e a GNR

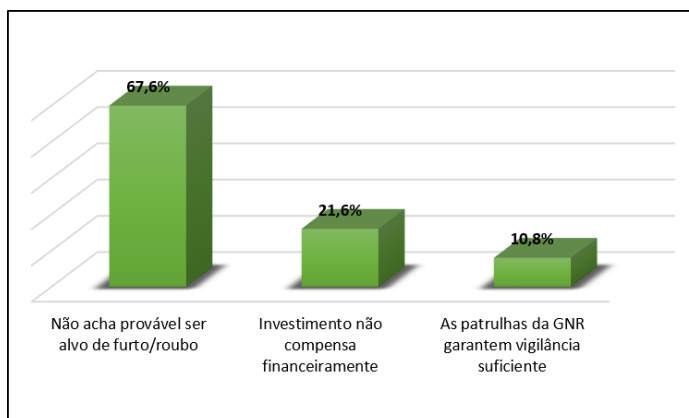
(94,7%), o patrulhamento a pé (83,2%), verificando-se uma preferência do patrulhamento a pé para o motorizado, ações de sensibilização sobre furtos e roubos (69,5%), o patrulhamento motorizado (45,3%) e o apoio aos comerciantes no desenvolvimento de medidas de segurança passiva (43,2%). As respostas às ocorrências e a ações de sensibilização orientadas para os depósitos monetários nas entidades bancárias apresentam-se mais desvalorizados, 33,7% e 13,7%, respetivamente.



**Figura n.º 11 – Atividades desenvolvidas pelo NCS úteis na perspectiva dos comerciantes**

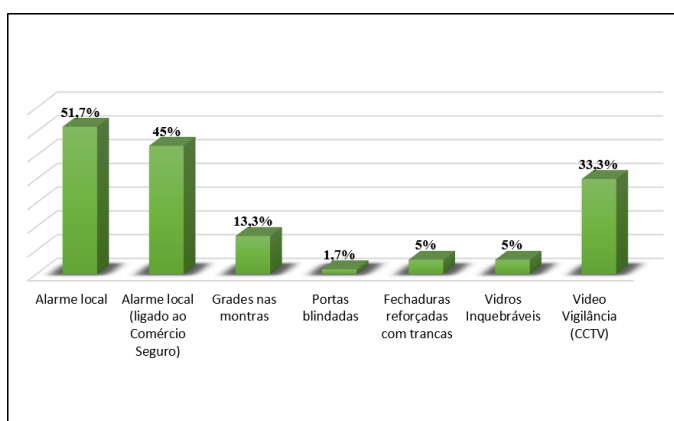
#### **6.3.2.4 Medidas de segurança passiva dos comerciantes**

Por sua vez, quanto à utilização de medidas de segurança passiva pelos comerciantes a maioria (60,8%) admite possuir pelo menos um dos diversos sistemas de segurança elencados no questionário. No entanto, uma considerável parcela (39,2%) dos comerciantes admite não possuir nenhum sistema de segurança. Os comerciantes que não possuem medidas de segurança indicam os seguintes motivos: não considerar o seu estabelecimento alvo de furto (67,6%); o investimento não compensa financeiramente (21,6%) e as patrulhas da GNR garantem vigilância suficiente (10,8%), como abaixo na figura n.º 12.



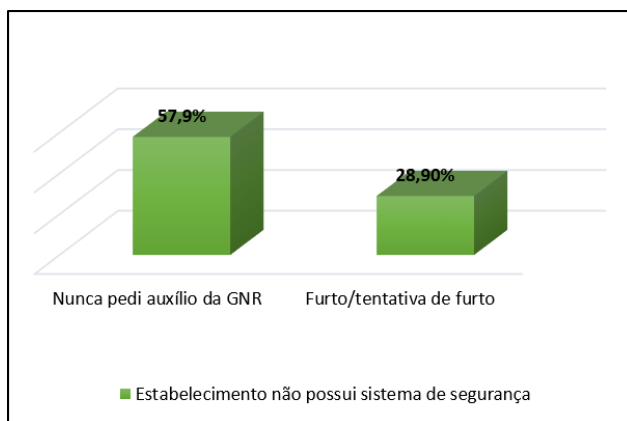
**Figura n.º 12 – Motivo do comerciante para não possuir sistema de segurança.**

Por outro lado, a maioria dos comerciantes (60,8%) possui sistema de segurança. A sua escolha como medida de segurança, como se observa na figura n.º 13, pende maioritariamente para o alarme no estabelecimento sem estar ligado ao protocolo do NCS (51,7%), o alarme ligado ao NCS (45%) e a vídeo vigilância (33,3%). Ao passo que, a amostra inquirida não atribui o mesmo valor às grades nas montras (13,3%), às fechaduras reforçadas (5%) ou aos vidros inquebráveis (5%).



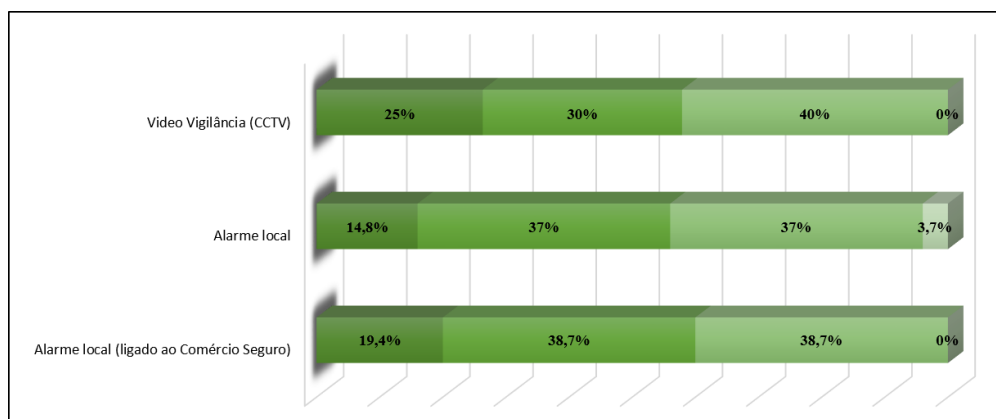
**Figura n.º 13 – Sistemas de segurança adotados pelos comerciantes.**

Assim, cruzando os comerciantes que não possuem sistema de segurança e os que já se verificou um furto, roubo ou a sua forma tentada, observa-se que em 28,9% já ocorreu no seu estabelecimento, no entanto, não possui nenhuma medida de segurança passiva. Também, 57,9% dos comerciantes que não possui sistema de segurança nunca pediu auxílio à GNR, como se vê na figura n.º 14.



**Figura n.º 14 – Ocorrências em estabelecimentos comerciais que não possuem sistema de segurança.**

Paralelamente, procurou-se saber a relação entre as medidas passivas de segurança existentes nos estabelecimentos e a perspectiva dos comerciantes de serem alvos de um furto ou roubo no futuro. Nessa medida, observa-se na amostra inquirida que os comerciantes que possuem alarme ligado ao NCS ou outro tipo de alarme ou vídeo vigilância acreditam maioritariamente 58,1%, 51,8% e 55%, respetivamente, que, é provável, ou muito provável, que o seu estabelecimento seja um alvo no futuro. Noutro ponto, 38,7%, 40,7% e 40%, respetivamente, tem a opinião de ser impossível ou pouco provável serem alvos de assalto, como se verifica na figura n.º 15.



**Figura n.º 15 – Perceção de ser alvo de furto no futuro com possuir sistemas de segurança.**



### 6.3.3 Discussão de resultados

Os resultados obtidos através do questionário aplicado aos comerciantes do concelho do Fundão, com o objetivo de recolher a sua perspetiva em conformidade com quatro temáticas, permitem tecer uma reflexão que auxilie o desenvolvimento do presente trabalho.

Primeiramente, a perspetiva dos inquiridos relativamente ao desenvolvimento da criminalidade, como indicado nas figuras n.º 7 e 8, embora seja elevada (29,9%) a incidência de pedidos de auxílio por furto ou roubo, na presunção da maioria (40,2%) dos comerciantes a criminalidade no concelho do Fundão permanece igual há 10 anos. De igual modo, as estatísticas do NCS, ao demonstrarem uma estabilização a nível criminal, aparentam coincidir neste aspeto com a perspetiva dos comerciantes.

Contiguamente, quanto à insegurança dos comerciantes, estes manifestam na sua maioria (32,7% e 30,2%) pouco e nenhum medo ou receio no decorrer do seu dia de serem alvo de assaltos, marginalidades, agressões e insultos. O medo ou receio dos comerciantes com a sua perspetiva do desenvolvimento da criminalidade nos últimos 10 anos são insociáveis, como se observa na figura n.º 10.

No que diz respeito ao Programa “Comércio Seguro” é evidente o reconhecimento dado pelos comerciantes do concelho do Fundão à atividade desenvolvida pelos militares do NCS, ao se verificar quase na totalidade dos inquiridos (99%) que identificam e reconhecem o Programa. Consequentemente, os comerciantes identificam a proximidade com os comerciantes, o patrulhamento apeado e as ações de sensibilização como as ações mais relevantes das demais realizadas pelo NCS (94,7%, 83,2% e 69,5%, respetivamente).

Seguidamente, alusivo às medidas de segurança nos estabelecimentos comerciais existe uma porção dos inquiridos (39,2%) que admite não utilizar nenhum sistema de segurança, justificando maioritariamente (67,6%) que não acreditam que o seu estabelecimento seja alvo de furto ou roubo. Contudo, 28,9 % dos estabelecimentos comerciais que não possui nenhuma medida de segurança já foi alvo de furto ou roubo, o que constitui um valor elevado, podendo ser minorado com a adoção de sistemas de segurança. Os comerciantes que possuem sistema de segurança no seu estabelecimento optam pelos sistemas de alarme, ligado ou não à GNR, e pela vídeo vigilância, preterindo os sistemas de segurança embora menos económicos, mais eficazes e mais viáveis. Por fim, os comerciantes que têm pelo menos um sistema de segurança, dos mais comuns,

acreditam na sua maioria (58,1%, 51,8% e 55%) ser provável, ou muito provável, serem alvos de um furto no futuro, o que elucida a sua preocupação.

## **6.4 Entrevistas**

Neste subcapítulo será apresentado e analisado o conteúdo das entrevistas realizadas aos principais sujeitos no desenvolvimento do Programa “Comércio Seguro”, e, posterior discussão, Para tal, foram elaborados quadros de análise de conteúdo<sup>20</sup> com as ideias mais importantes de cada resposta, por pergunta, e quadros com análise quantitativa das mesmas.

### **6.4.1 Caraterização dos entrevistados**

As entrevistas foram realizadas ao oficial responsável pela implementação do Programa “Comércio Seguro”; ao oficial Chefe da Seção de Programas Especiais; ao Diretor da ACICF e acumula a função de Presidente de Junta na cidade do Fundão e a 3 dos 6 militares afetos ao NCS, conforme em apêndice<sup>21</sup>.

### **6.4.2 Apresentação e análise de conteúdo**

A análise de conteúdo das entrevistas compreende-se em três fases: a transcrição das respostas gravadas; a agregação dos aspetos mais importantes de cada resposta; e, a triagem e o tratamento das ideias chave, atribuindo uma percentagem de repetição a cada resposta.

**Q1** –Quais são os principais problemas que os comerciantes, no concelho do Fundão, atravessam ao nível de segurança?

---

<sup>20</sup> Vide Quadros de análise de conteúdo das entrevistas disponível no Apêndice F.

<sup>21</sup> Vide Caraterização dos entrevistados disponível no Apêndice G.

Quadro n.º 3 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q1.

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– Elevado número de furtos, antes da implementação do Programa.	X		X				2	33
– Contrafação, venda ambulante e furtos.		X		X	X		3	50
– Atualmente os comerciantes sentem-se seguros.			X	X	X	X	4	67

A Q1 tem como objetivo perceber os principais problemas que os comerciantes no concelho do Fundão atravessam ao nível da segurança.

De acordo com o quadro n.º 4 verifica-se que anteriormente à implementação do Programa existia um elevado número de furtos (E1, E3), no entanto, atualmente os comerciantes sentem-se seguros (E3, E4, E5, E6). No âmbito da criminalidade a contrafação, a venda ambulante e os furtos tornam-se nas ocorrências de maior impacto na cidade do Fundão (E3, E4, E5, E6).

**Q2** – Quais as atividades realizadas no âmbito do Programa “Comércio Seguro” no Fundão?

Quadro n.º 4 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q2.

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– Reforço da empatia.	X		X				2	33
– Rápida capacidade de resposta às ocorrências.	X	X	X				3	50
– Ações de sensibilização (Palestras).	X	X	X	X	X	X	6	100
– Policiamento no mercado semanal municipal.		X		X	X	X	4	67
– Policiamento a estabelecimentos de diversão noturna, hipermercados e comércio tradicional.		X		X	X	X	4	67
– Atualização anual do mapa de estabelecimentos.				X	X	X	3	50

A Q2 observa as atividades realizadas no âmbito do Programa “Comércio Seguro”.

Assim, como indica o quadro n.º 5 as atividades que se realizam são: as ações de sensibilização (E1, E2, E3, E4, E5, E6); o policiamento do mercado semanal municipal

(E2, E4, E5, E6); o policiamento a estabelecimentos de diversão noturna, hipermercados e comércio tradicional (E2, E4, E5, E6); a rápida capacidade de resposta às ocorrências (E1, E2, E3); a atualização anual do mapa de estabelecimentos (E4, E5, E6); e, o reforço da empatia (E1, E3).

**Q3** – Qual o tratamento dado às informações recolhidas pelo NCS?

**Quadro n.º 5 – Quadro de análise quantitativa das respostas à Q3.**

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– As informações são todas registadas.	X	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	2	100
– Direcionadas para a Investigação Criminal se tiverem relevo criminal.	X	X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	2	100
– Direcionadas para o escalão superior se tiverem elevado grau de complexidade.		X	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	1	50

As Q3 tem como intuito entender o tratamento dado às informações recolhidas pelos militares afetos ao NCS.

Deste modo como se verifica no quadro n.º 6 as informações recolhidas são registadas, posteriormente, consoante a relevância e pertinência são direcionadas para a Investigação Criminal, ou, para o escalão superior (Comando Territorial) caso sejam de maior complexidade (E1, E2).

**Q4** – Quais as mudanças mais significativas, a nível da segurança, com a implementação Programa “Comércio Seguro”? Tem-se verificado resultados relativamente ao comportamento dos comerciantes?

**Quadro n.º 6 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q4.**

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– Relação de confiança, deixou de existir medo.	X	X	X	X	X	X	6	100
– Diminuição da criminalidade.		X	X		X		3	50
– Transmissão de informação.		X	X		X		3	50
– Permite maior liberdade ao Posto Territorial.		X					1	17
– Atuação preventiva, em prol da punitiva.		X	X				2	33

– Maior colaboração.	X	X	X	X	4	67
----------------------	---	---	---	---	---	----

A Q4 pretende compreender as mudanças mais significativas após a implementação do Programa “Comércio Seguro” e as alterações verificadas no comportamento dos comerciantes.

Deste modo, como refere o quadro n.º 7 deixou de existir uma relação sustentada em medo e após a implementação do Programa estabeleceu-se uma relação de confiança (E1, E2, E3, E4, E5, E6), bem como originou uma maior colaboração da população para o desenvolvimento da segurança (E1, E4, E5, E6).

Após a implementação do Programa identifica-se a diminuição da criminalidade (E1, E3, E5), tal como a população baseado na relação de confiança transmite informações pertinentes aos militares afetos ao NCS (E1, E2, E5). A atuação prioritariamente preventiva permite maior colaboração dos comerciantes (E2, E3).

Por último, apenas o E2 refere que a existência do Programa “Comércio Seguro” permite maior liberdade ao Posto Territorial, pois, não se dedica às atividades policiais nos estabelecimentos comerciais e tem mais disponibilidade para outras tarefas policiais.

**Q5** – Em que medida o Programa “Comércio Seguro” contribui para o fortalecimento da imagem sólida e de confiança da GNR?

**Quadro n.º 7 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q5.**

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– Relação de confiança com a população em geral.	X	X	X				3	50
– Relação de confiança com os comerciantes.				X	X	X	3	50

A Q5 pretende entender em que medida o Programa “Comércio Seguro” influi na imagem da Guarda.

Assim, como sugere o quadro n.º 8 o Programa para além de construir uma relação de confiança com os comerciantes (E4, E5, E6) abrange a população em geral (E1, E2, E3) devido à visibilidade gerada pelas áreas comerciais.

**Q6** – O que pode ser feito para desenvolver o Programa “Comércio Seguro”?

Quadro n.º 8 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q6.

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– Extensão do Programa a toda a Guarda, e não apenas nos comércios.	X		X				2	33
– Alargar o Programa a toda a área do DTer.		X	X				2	33
– Maior divulgação das medidas de segurança passiva.				X	X	X	3	50

A Q6 tem como finalidade perceber o desenvolvimento que o Programa “Comércio Seguro” pode sofrer no futuro.

Desta forma, como é proposto no quadro n.º 9 reconhece-se a extensão do Programa a toda a estrutura da Guarda seguindo o exemplo do que foi desenvolvido no concelho do Fundão, assim como, nas restantes áreas dos Programas Especiais (E1, E3). Paralelamente, o Programa no concelho do Fundão deveria ser alargado a toda a área do DTer não se cingindo apenas à área da cidade (E2, E3).

Por último, é necessária uma maior divulgação das medidas de segurança passiva junto dos estabelecimentos comerciais, de modo a prevenir futuros ilícitos criminais (E4, E5, E6).

**Q7** – Os meios para desenvolver o Programa são suficientes? Quais as limitações?

Quadro n.º 9 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q7.

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– A GNR não tem capacidade de atuar isolada, necessita do apoio da população, da ACICF e da CMF.	X						1	17
– Limitações logísticas (instalações, veículo, combustível).		X	X	X	X	X	5	83

A Q7 visa entender se o Programa possui os meios suficientes para ser desenvolvido e quais são as principais limitações existentes.

Como resulta do quadro n.º 10 os entrevistados afirmam existir limitações logísticas para o desenvolvimento do Programa “Comércio Seguro”, nomeadamente as instalações pertencentes ao NCS são insuficientes em termos de espaço; o veículo ligeiro existente não

é o mais adequado tornando-se mais apropriado, tendo em conta as características rurais do concelho, um veículo todo-o-terreno; e, o combustível torna-se num fator limitador no desenvolvimento das tarefas adjacentes ao Programa (E2, E3, E4, E5, E6).

Assim como, é referido por E1 que a Guarda não tem capacidade de atuar isolada sendo essencial para o sucesso do Programa a colaboração da população, da ACICF e, por último da CMF.

**Q8** – Que características devem ter os militares que integram o Núcleo Comércio Seguro?

**Quadro n.º 10 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q8.**

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– Iniciativa e Pró-atividade.	X	X		X	X		4	67
– Boa capacidade de comunicação.	X	X	X			X	4	67
– Empatia.	X	X			X	X	4	67
– Conhecimentos técnicos.		X					1	17

A Q8 pretende observar as características que devem estar presentes nos militares afetos ao NCS.

Assim, no quadro n.º 11 encontram-se identificadas como características essenciais a boa capacidade de comunicação (E1, E2, E3, E6), a empatia com a população (E1, E2, E5, E6), a iniciativa e a pró-atividade dos militares no decorrer das suas funções (E1, E2, E4, E5), e, por último os conhecimentos técnicos no âmbito da legislação de estabelecimentos comerciais (E2).

**Q9** – Existe alguma formação adicional para os militares que desenvolvem o Programa “Comércio Seguro”?

**Quadro n.º 11 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q9.**

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– Não existe.	N.A.	X	N.A.	X	X	X	4	100
– Constante iniciativa em manterem-se atualizados no âmbito da legislação de estabelecimentos comerciais.	N.A.	X	N.A.				1	25

No quadro n.º 12 sistematiza-se as respostas dadas ao procurar-se saber se existe alguma formação no âmbito dos Programas Especiais ou do “Comércio Seguro”, para os militares que desenvolvem esta missão.

Deste modo, verifica-se que não existiu nenhuma formação relacionada com as temáticas anteriormente descritas como referem todos os entrevistados (E2, E4, E5, E6). No entanto, salienta-se a iniciativa dos militares afetos ao NCS em manterem-se atualizados nas temáticas referentes a estabelecimentos comerciais (E2).

**Q10** – Quais as parcerias criadas no âmbito do Programa “Comércio Seguro” e a importância das mesmas para o desenvolvimento da segurança dos comerciantes no concelho do Fundão?

**Quadro n.º 12 – Quadro de análise quantitativa de resposta à Q10.**

Ideias Chave	E1	E2	E3	E4	E5	E6	F	≈%
– Parcerias desenvolvidas essencialmente com a ACICF, CMF e JFF.	X	X	X	N.A.	N.A.	N.A.	3	100
– Disponibilização de meios para a concretizar as tarefas do NCS.	X	X	X	N.A.	N.A.	N.A.	3	100
– Cooperação em sintonia na salvaguarda da segurança dos cidadãos.	X	X	X	N.A.	N.A.	N.A.	3	100

Por último, na Q10 procura-se entender as parcerias que foram criadas no âmbito do Programa e o que as mesmas trouxeram em prol da segurança dos comerciantes do concelho de Fundão.

Os entrevistados (E1, E2, E3) assumem que as parcerias foram criadas com a ACICF, CMF e JFF. A cooperação existente entre o DTer do Fundão e estas três entidades representativas da população torna-se num benefício para a segurança dos cidadãos (E1, E2, E3), tal como oferece uma maior capacidade, maior disponibilização de meios, para o NCS concretizar o Programa com maior eficiência (E1, E2, E3).



### 6.4.3 Discussão de conteúdo

Os entrevistados foram selecionados de acordo com as funções exercidas, ou em atual exercício. Deste modo, a discussão baseia-se na apresentação e análise de conteúdo presente no subcapítulo 6.4.2., exposto do quadro n.º 4 ao quadro n.º 13 e referido por E1, E2, E3, E4, E5 e E6.

Primeiramente, os entrevistados indicam que no concelho do Fundão o comércio atravessou elevados níveis de criminalidade no período anterior à implementação do Programa “Comércio Seguro” (Q1), no entanto referem que atualmente os comerciantes sentem-se seguros (Q1). Consequentemente deixou de existir uma relação de medo entre os comerciantes e a Guarda, estabelecendo-se uma relação de confiança, não apenas com os comerciantes, mas alargada à população em geral (Q4 e Q5). Assim, revela-se uma maior colaboração entre a população e os militares do NCS, nesta relação de maior confiança resulta na população transmitir notícias e dados à GNR (Q4).

As informações recolhidas pelo NCS, sendo a população uma das diferentes origens, consoante a sua relevância e pertinência criminal é conduzida para a Investigação Criminal ou para o escalão superior, caso se trate de um aspeto mais complexo. Posteriormente é realizado o devido tratamento e investigação das informações recolhidas (Q3).

No âmbito do Programa as principais tarefas desenvolvidas pelo NCS são: as ações de sensibilização; o policiamento do mercado semanal municipal, o policiamento a estabelecimentos de diversão noturna, hipermercados e comércio tradicional; o constante reforço de empatia junto dos comerciantes; bem como uma rápida resposta às ocorrências criminais (Q2). Portanto o Programa “Comércio Seguro” oferece uma maior liberdade ao Posto Territorial, como, não se dedica às atividades nos estabelecimentos comerciais, obtém uma maior disponibilidade (meios) para as restantes tarefas policiais (Q4).

Desta forma, reconhece-se que seria benéfico estender o desenvolvimento realizado no Programa “Comércio Seguro” no concelho do Fundão a toda a GNR, demonstrando que a instituição não tem capacidade para atuar isolada e necessita da colaboração da população, das associações de comerciantes e das câmaras municipais para garantir a segurança de um modo mais eficaz (Q6 e Q7). Assim, as parcerias desenvolvidas entre o DTer do Fundão e a ACICF, CMF e JFF reuniram meios que possibilitam o NCS concretizar as tarefas afetas ao Programa, pois a colaboração referida anteriormente transforma-se benéfica para a segurança dos cidadãos (Q10). Atualmente, no concelho do

Fundão reconhece-se que o crescimento do Programa, não é superior devido às limitações logísticas existentes (Q7). No entanto, pretende-se alargar o Programa a toda a área do DTer, assim que existir capacidade económica (Q6).

Naturalmente, o Programa para ser executado com eficiência necessita de militares com as características adequadas, tais como boa capacidade de comunicação, empatia, iniciativa, pró-atividade e conhecimentos técnicos, como sugerem os entrevistados (Q8). As características referidas permitem que os militares afetos ao Programa disponham das competências apropriadas, e, conseqüentemente possuem um constante cuidado e iniciativa em manterem-se atualizados a nível técnico (legislação no âmbito dos estabelecimentos comerciais), o que se torna benéfico para o desenvolvimento do Programa (Q9).

Por último, no concelho do Fundão considerado pelos entrevistados como a tipologia criminal mais frequente os furtos, a contrafação e a venda ambulante (Q1) o que revela a necessidade permanente de disseminar as medidas de segurança passiva junto dos estabelecimentos comerciais (Q6), de modo a prevenir futuros ilícitos criminais.

## Capítulo VII

### Conclusões e recomendações

#### 7.1 Introdução

Tendo como fundamento o enquadramento teórico e o trabalho de campo realizado, colocou-se a seguinte questão de partida – **Qual o contributo do Programa “Comércio Seguro” desenvolvido pela Guarda ao nível da segurança no concelho do Fundão?** –, com o intuito de atingir os objetivos propostos. Neste capítulo procura-se verificar ou refutar as hipóteses formuladas, com consequente resposta às perguntas de investigação, à exposição de reflexões finais que o investigador alcançou e das limitações sentidas ao longo do trabalho desenvolvido. Por fim, serão apresentadas algumas propostas para investigações futuras.

#### 7.2 Verificação das hipóteses e resposta às questões derivadas

A **H1** – O Fundão é atualmente uma cidade *segura*. – **confirma-se parcialmente**. Tal ilação resulta da tabela n.º 1 da recolha documental, concretamente das duas primeiras temáticas do questionário 6.3.2.1 Desenvolvimento da criminalidade – perspetiva dos comerciantes e 6.3.2.2 a insegurança nos comerciantes; e, por último, da Q1 das entrevistas. Assim, da recolha documental, verifica-se que na atividade policial do NCS de âmbito comercial, os registos das contraordenações, dos autos de notícia e dos furtos são tendencialmente estáveis ou de descida. No que diz respeito à perspetiva dos comerciantes observam-se valores elevados (29,9%) em pedidos de auxílio por furto ou roubo; no entanto, 40,2% dos comerciantes inquiridos refere que a criminalidade no concelho do Fundão permanece igual há 10 anos. Quanto à insegurança refletida, os inquiridos demonstram na sua maioria (32,7% e 30,2%) pouco ou nenhum medo ou receio de serem alvo de assaltos, marginalidades, agressões e insultos. Os entrevistados indicam que anteriormente à implementação do Programa o comércio atravessou um período de elevados níveis de criminalidade; todavia, referem que atualmente os comerciantes sentem-se seguros. Contudo, é insuficiente determinar que uma cidade é *segura* apenas pelos dados referidos

anteriormente, pois o conceito, como referido por Alves (2008 b) e Fernandes (2005) é extenso para ser circunscrito a estes resultados.

A **H2** – As atividades desenvolvidas pelo NCS são relevantes junto dos comerciantes. – **confirma-se totalmente**. Tendo como fundamento a terceira temática do questionário – 6.3.2.3 Programa “Comércio Seguro”, a Q2 das entrevistas e a opinião de Valente (2002) e Copeto (2011). Os comerciantes identificam a proximidade, o patrulhamento e as ações de sensibilização como atividades úteis realizadas pelo NCS. Paralelamente, os entrevistados destacam o reforço da empatia, as ações de sensibilização, o policiamento no mercado municipal semanal, nos estabelecimentos de diversão noturna, nos hipermercados e no comércio tradicional e uma resposta rápida às ocorrências criminais.

A **H3** – O Programa “Comércio Seguro” contribuiu para a mudança da imagem da GNR no Fundão – **confirma-se totalmente**. Tal como sugere a terceira temática do questionário – 6.3.2.3 o Programa “Comércio Seguro”, a Q4 e a Q5 das entrevistas. É distinto o facto de 99% dos inquiridos referir que conhece o Programa “Comércio Seguro”, bem como os entrevistados referirem que deixou de existir uma relação de medo entre a GNR e os cidadãos, e estabelecendo-se uma relação de confiança, alargada a toda a comunidade, não apenas aos comerciantes.

Validadas anteriormente as hipóteses é possível responder à **QD1** – Qual a influência do Programa “Comércio Seguro”? –. Com efeito, o Programa “Comércio Seguro” é conhecido por 99% da amostra inquirida, assim como as atividades desenvolvidas no decorrer do ano pelo NCS demonstram a sua utilidade perante a população. Por sua vez, os comerciantes sentem-se seguros, o que é corroborado pelos resultados dos questionários e pelo conteúdo das entrevistas, transformando a relação entre o cidadão e a Guarda numa relação de confiança, abrangendo toda a comunidade.

A **H4** – O Programa tem possibilidade de desenvolvimento. – **confirma-se parcialmente**. Esta hipótese é confirmada pelas Q6 e Q7 das entrevistas. Os entrevistados indicam a intenção de alargar o Programa existente na cidade do Fundão a toda a área do concelho; no entanto, é de salutar esta progressão apenas é possível caso exista capacidade económica e colaboração da população, da ACICF e da CMF, de modo a garantir a estabilidade do progresso programático.

A **H5** – Os militares têm as características e formação adequadas ao desempenho destas funções. – **confirma-se parcialmente**. Conforme as respostas presentes na Q8 e na Q9 das entrevistas, como ainda o sugerido por Simão (2009) e Cezário (2009). Os entrevistados elencam um conjunto de características que devem estar presentes nos militares que

desempenham estas funções, estando presentes na sua seleção: boa capacidade de comunicação, empatia, iniciativa, pró-atividade e conhecimentos técnicos. Todavia, a formação na área é inexistente sendo o progresso realizado por iniciativa dos militares.

Tendo em conta as hipóteses analisadas anteriormente, a **QD2** – Quais os principais constrangimentos ao desenvolvimento do Programa? – tem com resposta: o Programa é resoluto quando empregue em colaboração com a população, a ACICF e a CMF, assim como quando são selecionados os militares com as características adequadas para desempenhar estas funções. No entanto, para alargar a área de implementação do Programa, é necessário condições económicas que atualmente não existem, tal como é premente formação direcionada aos militares que não tenham como origem a iniciativa dos militares afetos ao NCS.

A **H6** – As medidas de segurança passiva reduzem a probabilidade de furto – **confirma-se totalmente**. Tendo como fundamento a tabela n.º 4 da recolha documental, a última temática do questionário – 6.3.2.4 medidas de segurança passiva dos comerciantes e as respostas à Q1 e Q6 das entrevistas., constata-se que nos dados do NCS o número de furtos é substancialmente inferior nos estabelecimentos que estão ligados ao “Sistema Coletivo de Segurança”, protocolado no programa “Comércio Seguro”. Tal como, ao observar-se que 39,2% dos inquiridos não possui sistema de segurança passiva, sendo que dos comerciantes que não possui nenhum sistema, 28,9% já foi alvo de furto ou roubo. Consequentemente, os entrevistados referem que existe uma necessidade permanente de divulgar as medidas de segurança junto dos comerciantes, no intuito de reduzir os ilícitos criminais. Para além disso, os comerciantes referem que possuem pelo menos um sistema de segurança passiva, e que têm uma preocupação elevada em serem alvo de assalto no futuro, prevenindo através do sistema de segurança esta possibilidade.

Assim, na **QD3** – Qual a relevância das medidas de segurança passiva? –, é confirmada a relevância das medidas de segurança passiva, ao se tornarem num instrumento que complementa a atividade policial do NCS e que possibilita uma reação mais célere às incidências, assim como a capacidade de oferecer aos comerciantes a convicção que o seu estabelecimento detém um sistema de segurança dissuasor a possíveis intrusões.

A **H7** – As parcerias desenvolvidas são benéficas para a segurança. – **confirma-se totalmente**. Tal como sugerem as respostas à Q10 da entrevista, referindo que as parcerias desenvolvidas pelo DTer do Fundão reuniram os meios que possibilitam a concretização do Programa, tornando-se benéfico para a segurança dos cidadãos.

Por último, a **QD4** – Qual a importância das parcerias criadas para o desenvolvimento da segurança dos comerciantes do Fundão? –. Como referido na QD1, a eficiência e capacidade do Programa é distinta quando existe a colaboração da população, da ACICF e da CMF, bem como de outras entidades representativas da população como a JFF, dado que a colaboração capacita o Programa ao nível de meios, possibilitando a sua concretização. Apesar disso, o projeto ao ser realizado no âmbito da partilha de responsabilidades, permite alcançar objetivos, que numa atuação isolada tornar-se-iam inexecutáveis, conforme sugerido por Valente (2002) que o policiamento de proximidade torna-se numa clara opção desenvolvendo-se de ano para ano.

### 7.3 Reflexões finais e recomendações

Em suma, e reportando ao objetivo geral do trabalho – a avaliação da atividade regularmente exercida pela GNR no concelho do Fundão, nomeadamente junto da população dos comerciantes, e a sua eficácia, sob a forma do Programa “Comércio Seguro” –, alcançou-se o previamente estipulado, tornando possível responder à questão de partida – **Qual o contributo do Programa “Comércio Seguro” desenvolvido pela Guarda ao nível da segurança no concelho do Fundão?**

A cidade do Fundão assistiu, a partir da década de 80, a uma gradual terciarização da economia do concelho, concretamente ao nível do comércio e dos serviços, tornando-se na principal contribuição para a criação de emprego. Paralelamente, a crescente criminalidade, a insegurança e outros fatores como a globalização, a abertura de fronteiras, e a crise económica levaram a uma reformulação orientada para o policiamento de proximidade inserido num contexto de partilha de responsabilidades. Consequentemente, o Programa “Comércio Seguro” envolve um projeto de congregação de diferentes vertentes institucionais locais, bem como despertar cada cidadão para a necessidade de colaborar na segurança.

Observe-se que anteriormente à implementação do Programa “Comércio Seguro”, a comercialização no concelho do Fundão atravessou elevados níveis de criminalidade, e a relação existente entre os militares da Guarda e a população era fundamentada pelo medo. Por intermédio do Programa, os militares afetos ao NCS, possuindo um conjunto de características como: uma boa capacidade de comunicação, a empatia, a iniciativa, a pró-atividade e os conhecimentos técnicos, atingiram uma relação de confiança junto dos comerciantes, com

prolongamento à população em geral devido às características dos estabelecimentos comerciais.

No que diz respeito às atividades desenvolvidas pelo NCS salientam-se a proximidade com os comerciantes, as ações de sensibilização, o policiamento no mercado municipal semanal, o policiamento de hipermercados, de estabelecimentos de diversão noturna e do comércio tradicional e uma resposta rápida aos incidentes. Neste caso, a resposta rápida é simplificada pelo “Sistema Coletivo de Segurança” que permite a reação e monitorização de sinais de alarme, instalados nos estabelecimentos comerciais, pelo NCS. Ressalve-se que o desenvolvimento das atividades policiais referidas anteriormente pelo NCS oferece uma maior disponibilidade ao Posto Territorial para desenvolver as restantes tarefas. Torna-se evidente o reconhecimento dado pelos comerciantes ao Programa “Comércio Seguro”, considerando a criminalidade estável na cidade do Fundão, e no decorrer de um dia de trabalho revelam pouco ou nenhum medo em serem alvo de assaltos, marginalidades, agressões ou insultos. Contudo, revela-se essencial a divulgação das medidas passivas de segurança de forma a abranger um maior número de estabelecimentos comerciais, pois torna-se num instrumento que complementa a atividade policial, oferecendo aos cidadãos a convicção de que detêm um sistema de segurança dissuasor de possíveis intrusões.

Naturalmente, pretende-se o alargamento do Programa a toda a área do concelho do Fundão, bem como a sua extensão para os domicílios, mas infelizmente existem limitações económicas que o impossibilitam. Todavia, como foi verificado na sua implementação as parcerias desenvolvidas entre o DTer do Fundão e a ACICF, a CMF e a JFF reuniram meios que possibilitaram a concretização do Programa “Comércio Seguro”, e o mesmo poderá ocorrer no futuro.

Por fim, é marcadamente notório que a realização no âmbito da partilha de responsabilidades, com a colaboração da população e das entidades representativas locais permite alcançar objetivos que numa atuação isolada seriam inexequíveis. Por todas estas razões, o Programa “Comércio Seguro” revelou-se um contributo para a segurança dos cidadãos no concelho do Fundão, tornando-se relevante a avaliação realizada no âmbito desta investigação e manifesta-se benéfico estender esta perspetiva a toda a estrutura da GNR.

#### **7.4 Limitações da investigação**

Durante a elaboração do relatório surgiram algumas dificuldades que limitaram a investigação. Por conseguinte, na conceptualização de termos como segurança ou sentimento de insegurança devido à sua esfera de utilização abrangente, não só a sua definição num sentido estrito, orientado para as forças de segurança, torna-se complexa, como ainda a subjetividade que obrigatoriamente se encontra presente na exposição dos referidos conceitos.

Não obstante, denota-se uma relevante escassez na doutrina institucional, presente não só na GNR, como nas restantes forças de segurança, no que refere a métodos, procedimentos e técnicas no âmbito do policiamento de proximidade, em particular nos Programas Especiais.

#### **7.5 Investigações futuras**

A temática abordada neste trabalho estende-se além desta investigação, podendo e devendo ser municiada com progressos futuros.

De realçar o papel prestado pelos Programas Especiais no âmbito das informações e a concordância existente com a restante estrutura do DTer, tal como a Investigação Criminal e o respetivo Comandante. Seria institucionalmente benéfico que o curso da investigação seguisse o mesmo estilo noutro *Estudo de Caso*, cobrindo todo a circunscrição territorial nacional, procedendo a uma comparação das diferentes abordagens realizadas ao Programa “Comércio Seguro”, de modo a averiguar as vantagens e as limitações do mesmo, com o intuito de conhecer qual a melhor organização a adotar pela Guarda Nacional Republicana.



## Bibliografia

### i. Metodologia Científica

Academia Militar, (2013). *NEP n.º 520/2ª/DE*, de 30 de junho.

Bell, J. (2010). *Como realizar um projeto de investigação*. (5ª Ed.), Lisboa: Gradiva.

Carvalho, J. E. (2009). *Metodologia do Trabalho Científico – “Saber fazer” da investigação para dissertações e teses*. (2ª Ed.), Lisboa: Escolar Editora.

Ferreira, V. (2005). *O inquérito por questionário in AAVV, Metodologia das Ciências Sociais*. Coordenação de Silva, A. e Pinto, J., (13ª Ed.), Santa Maria da Feira: Edições Afrontamento.

Fortin, M. (2009). *O processo de investigação: da conceção à realização*. (5ª Ed.), Loures: Lusociência.

Freixo, M. (2011). *Metodologia Científica: Fundamentos, Métodos e Técnicas*. (3ª Ed.), Lisboa: Instituto Piaget.

Ghiglione, R. e Matalon, B. (2001). *O inquérito, Teoria e Prática*. Oeiras: Celta.

Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*. (1ª Ed.), Cascais: Principia.

Hill, M. e Hill, A. (2012). *Investigação por questionário*. (2ªEd.), Lisboa: Edições Silabo.

Quivy, Raymond e Campenhoudt, L. V. (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Grávida.

Santos, J. R. (2005). *Metodologia das Ciências Sociais – Documento de Estudo*. Lisboa: Cidehus.

Sarmiento, M. (2008). *Guia prático sobre a metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses de doutoramento, dissertações de mestrado e trabalhos de investigação aplicada*. (2ªEd.), Lisboa: Universidade Lusíada Editora.

Sousa, M. e Baptista, C. (2011). *Como fazer investigação, dissertações, teses e relatórios – segundo Bolonha*. Lisboa: Pactor.

## ii. Livros, artigos e teses

Alves, A. (2008 a). Em busca de uma sociologia de polícia. Lisboa: *Revista da Guarda Nacional Republicana*.

Alves, A. (2008 b). Introdução à Segurança. Lisboa: *Revista da Guarda Nacional Republicana*.

ACICF (2003). *Protocolo “Programa Comércio Seguro”*. Fundão.

Canas, V. (2005). *Princípio da Proibição do Excesso e Polícia*. Coordenação de Valente, M. M. G., I Colóquio de Segurança Interna, Lisboa: Edições Almedina, p.185–211.

Cezário, K. (2009). *Os jovens em Portugal e a Polícia de Segurança Pública (PSP) – Um policiamento orientado para a cidadania: o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (Pipp)*. Revista Brasileira de Segurança Pública, Edição 4.

Copeto, R. (2011, Janeiro–Março). A GNR e o policiamento de proximidade e segurança comunitária. *Segurança e Defesa*. 48–54.

Damas, A. G. A. (2004). *Comunidades migrantes, criminalidade e integração social – Estudo de caso do programa de Policiamento de Proximidade no bairro “Urbanização dos Terraços da Ponte”*. Tese de Mestrado em Relações Interculturais. Lisboa: Universidade Aberta.

Durão, S. (2010). *Patrulhamento e Proximidade*. Lisboa: I Jornadas de segurança interna – MAI.

Fernandes, A. (2005). *O Poder Político e Segurança Interna*. Coordenação de Valente, M., Coimbra: I Colóquio de Segurança Interna, Edições Almedina, SA, p.23–37.

Fonseca, R. J. N. (2013). *Os sentimentos de (in) segurança da comunidade face ao carácter proactivo da polícia*. Dissertação apresentada para obtenção do Curso de Criminologia, Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa, Lisboa.

Frias, G. (2003). *A construção social do sentimento de insegurança em Portugal na atualidade*. Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Mestre, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas – Universidade Nova de Lisboa, Lisboa.

GNR (2003). *Memorando: Fundão Seguro*. Fundão: Grupo Territorial do Fundão – Destacamento Territorial do Fundão.

Inácio, C. I. C. (2010). *Políticas Públicas de Segurança – novo paradigma*. Dissertação apresentada para obtenção do Grau de Mestre em Ciência Política, Universidade de Aveiro, Aveiro.

Lisboa, M. e Dias, A. T. (2008). *Organizações e Meio Envolverte: o caso do Policiamento de Proximidade*. VI Congresso Português de Sociologia, Lisboa.

Lourenço, N., & Lisboa, M. (1996). *Violência, criminalidade e sentimento de insegurança*. Separata da Revista *Textos* Nº2, Lisboa: Centro de Estudos Judiciários, Ministério da Justiça.

Moleirinho, P. (2009). *Da polícia de proximidade ao policiamento orientado pelas informações*. Dissertação de mestrado em Direito e Segurança. Lisboa: Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa.

Oliveira, J. F. (2006). *As políticas de segurança e os modelos de policiamento – A emergência do policiamento de proximidade*. Coimbra: Almedina.

Palmiotto, M. (2000). *Community policing: A policing strategy for the 21st century*. USA: Aspen Publishers.

Pereira, M. (2012). *O policiamento de proximidade como prevenção criminal na Polícia de Segurança Pública*. Dissertação apresentada para obtenção do título de Especialista em Gestão de Segurança Pública, Brasília: Academia Nacional de Polícia.

Roché, S. (1993). *Le sentiment d’Insecurité*. Paris: PUF.

Salvado, M. F. (2003). *Criminalidade e insegurança no distrito de Castelo Branco*. Dissertação apresentada para a obtenção do Grau de Mestre em Sociologia, Covilhã: UBI.

Santos, N. (2010). *Segurança dos cidadãos: A contribuição das forças e serviços de segurança a Guarda Nacional Republicana*. Lisboa: I Jornadas de segurança interna – MAI.

Silva, N. P. (2010). *Cidadania e Segurança: Uma análise prospetiva*. Lisboa: I Congresso Nacional de Segurança e Defesa, CCL.

Simão, J. (2009). *Policiamento de Proximidade. Papel renovado da polícia na prevenção criminal - Estudo de caso do projeto “Apoio 65 – Idosos em Segurança” na zona intramuros de Elvas*. Lisboa: ISCPSI.

Tiago, F. (2008). *Queixas e certidões motivadas pelo comportamento dos agentes das forças de segurança – 2º Semestre de 2008*. IGAI.

Valente, A. J. C. (2002). *Policiamento de Proximidade: O exemplo da GNR de Coimbra, Força de Segurança e Investigação Científica – Um Espaço de Reflexão*. Coordenação de Queirós, C., Lisboa: MAI, p.141–211.

### **iii. Artigos online**

#### **– ACICF**

ACICF (2002). *A instituição – historial*. Retirado: Maio, 29, 2014, de <http://www.acicf.pt/quemsomos/index.htm>.

ACICF (2002). *Serviços para sócios*. Retirado: Maio, 29, 2014, de <http://www.acicf.pt/associados/>.

#### **– CMF**

CMF (2004). *Diagnóstico Social*. Retirado: Maio, 29, 2014, de [http://213.228.160.22/rsf/arquivo/Diagnostico\\_Social.pdf](http://213.228.160.22/rsf/arquivo/Diagnostico_Social.pdf).

CMF (2012). *História – As raízes históricas do Fundão*. Retirado: Maio, 28, 2014, de <http://www.cm-fundao.pt/municipio/Hist%C3%B3ria>.

CMF (2012). *Caraterização do Fundão – Fundão em números*. Retirado: Maio, 28, 2014, de [http://www.cm-fundao.pt/movetofundao/caracterizacao\\_fundao](http://www.cm-fundao.pt/movetofundao/caracterizacao_fundao).

CMF (2012). *Localização Privilegiada – Proximidade*. Retirado: Maio, 28, 2014, de [http://www.cm-fundao.pt/movetofundao/localizacao\\_privilegiada](http://www.cm-fundao.pt/movetofundao/localizacao_privilegiada).

#### **– GNR**

GNR (2010). *Comércio Seguro*. Retirado: Maio, 26, 2014, de [http://www.gnr.pt/default.asp?do=241t4nzn5\\_r52rpvnv5/p1zr4pv1\\_5rt741](http://www.gnr.pt/default.asp?do=241t4nzn5_r52rpvnv5/p1zr4pv1_5rt741).

#### **– PSP**

PSP (2010). *Comércio Seguro*. Retirado: Maio, 26, 2014, de <http://www.psp.pt/Pages/programasespeciais/comercio.aspx?menu=7>.

#### **iv. Diplomas legais**

Assembleia da República. (2007). *Lei n.º 63/2007, de 6 de novembro* (Aprova a Lei Orgânica da Guarda Nacional Republicana). Diário da República, 1.ª Série, n.º 213.

Guarda Nacional Republicana (2011). *Norma de Execução Permanente n.º 3.58*, do CO/DO, de 6 de abril de 2011.

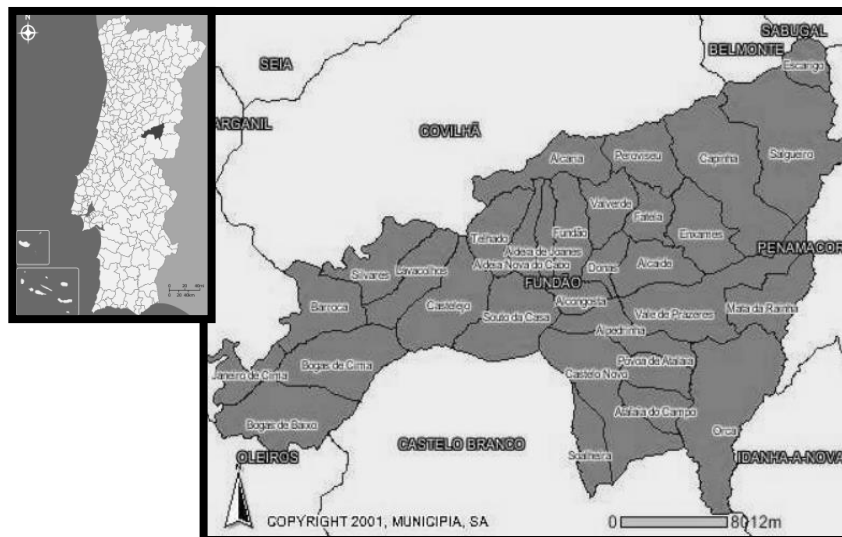
Presidência do Conselho de Ministros (1989). *Resolução do Conselho de Ministros n.º 5/90, de 28 de Fevereiro de 1990, ANEXO A – Glossário de termos de informações e segurança nacional*. Diário da República, 1ª Série, n.º 49, 806-16.

## **Apêndices**

## Apêndice A

### Caraterização da área de estudo

Tendo em conta que este trabalho se trata de um *Estudo de Caso*, é importante caracterizar a área de estudo onde este vai ter lugar. O Fundão, do ponto de vista geográfico, situa-se na região Centro, mais propriamente na região da Cova da Beira, na vertente setentrional da Serra da Gardunha. É um dos 11 concelhos do Distrito de Castelo Branco, e desde 1988 é cidade e sede de concelho, com 23 Freguesias. O município ocupa uma área de 700 km<sup>2</sup> e é limitado a norte pelos municípios da Covilhã, Belmonte e Sabugal, a leste por Penamacor e Idanha-a-Nova, a sul por Castelo Branco, a sudoeste por Oleiros e a oeste por Pampilhosa da Serra (CMF, 2004).



**Figura n.º A1 – Mapa do concelho do Fundão.**

O Fundão, de entre os cerca de 30 mil habitantes, caracteriza-se pela sua dispersão geográfica, em que contrastam zonas marcadamente urbanas, como é o caso da cidade do Fundão em que a principal atividade é o comércio, com zonas rurais, direcionadas para explorações agrícolas, pastorícias e florestais, para a produção de fruta, azeite e vinho, e ainda para a existência de um importante foco de atividade mineira, designadamente na exploração de volfrâmio. A cidade do Fundão tem na sua identidade uma clara raiz popular, que se moldou desde da agricultura; a partir da década de 80 assistiu-se a uma gradual terciarização da economia do concelho, nomeadamente ao nível do comércio de retalho e por grosso e ao nível dos serviços sociais e pessoais, tendo-se tornado na principal contribuição para a criação de emprego (CMF, 2004).

A Associação Comercial e Industrial do Concelho do Fundão é a entidade representativa do sector do comércio. Através do sítio institucional da ACICF, que indica estar integrada num regime corporativo e restrito. Nos dias de hoje tem 1100 associados tornando-se na associação patronal mais representativa do concelho constituindo a instituição de organização e defesa dos comerciantes.

Na área da segurança no concelho do Fundão verifica-se, de entre os crimes mais praticados pelos jovens, constam “Atos de Vandalismo”, “Danos” e “Furtos”. Enquanto pela população adulta verificam-se “Ofensas à Integridade Física” e “Furtos”. Os dados foram conhecidos a partir de uma investigação realizada no âmbito de Crimes do âmbito Penal registado pelo Tribunal Judicial do Fundão no ano de 2001. A população do concelho foi inquirida no ano de 2001 e conclui-se que possui um sentimento negativo sobre a criminalidade, considerando que tem vindo a aumentar no concelho, embora no que diz respeito à segurança policial verifica-se um sentimento ligeiramente positivo. O grau de insatisfação da população registado é de 40,3%, sendo as razões negativas apoiadas na falta de policiamento e vigilância noturna (CMF, 2004).



## **Apêndice B**

### **Questionário aos comerciantes do concelho do Fundão**



**Academia Militar**

#### **Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

#### **A Guarda Nacional Republicana e o Programa “Comércio Seguro”: o caso do concelho do Fundão**

### **Carta de Apresentação**

No âmbito do Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada que se está a realizar, subordinado ao tema *A Guarda Nacional Republicana e o Programa “Comércio Seguro”: o caso do concelho do Fundão*, tem-se como objetivo compreender a execução do Programa “Comércio Seguro” que a GNR desenvolve diariamente no concelho do Fundão, nomeadamente junto aos comerciantes.

O objetivo do questionário é recolher o máximo de informação pertinente dos comerciantes sobre a sua perceção do desenvolvimento do Programa e a influência das atividades de prevenção realizadas neste âmbito.

Desta forma, solicita-se a V. Ex.<sup>a</sup> a sua colaboração neste questionário, a qual será uma mais-valia. Neste sentido responda a todas as questões com o máximo de abertura, pois procura-se ir de encontro à sua opinião, espontânea e sincera. Os dados serão alvo de tratamento estatístico, estando salvaguardada a confidencialidade de quem os fornece.

Agradeço a sua atenção.

Atenciosamente,

Aspirante de Inf. da GNR David Leal Canarias

## Questionário aos comerciantes do concelho do Fundão

Mestrado Integrado em Ciências Militares, na Especialidade de Segurança (GNR)

### Caraterização do Inquirido

Coloque uma cruz (X) na resposta que lhe corresponder.

#### 1.Dados Pessoais

##### 1.1 Género:

☐ Masculino ☐ Feminino

##### 1.2 Idade:

☐ 18–30 anos ☐ 31–40 anos ☐ 41–60anos ☐ +61 anos

##### 1.3 Tempo de atividade do estabelecimento:

☐ Menos de 5 anos ☐ 5–10 anos ☐ 11–20 anos ☐ +20 anos

##### 1.4 Habilitações literárias:

☐ Não sabe ler nem escrever ☐ Sabe ler/escrever ☐ Ensino Básico (até ao 9º ano)  
☐ Ensino Secundário (até ao 12ºano) ☐ Curso Profissional ☐ Curso Superior  
(Licenciatura, Mestrado, outro)

Outra. Qual? \_\_\_\_\_

##### 1.5 Ramo da atividade comercial:

<input type="checkbox"/> Produtos alimentares	<input type="checkbox"/> Salão de jogos	<input type="checkbox"/> Beleza
<input type="checkbox"/> Drogaria	<input type="checkbox"/> Discoteca	<input type="checkbox"/> Padaria
<input type="checkbox"/> Pronto-a-vestir	<input type="checkbox"/> Automóveis	<input type="checkbox"/> Florista
<input type="checkbox"/> Papelaria	<input type="checkbox"/> Animais	<input type="checkbox"/> Fotografia
<input type="checkbox"/> Ourivesaria	<input type="checkbox"/> Artesanato	<input type="checkbox"/> Quiosque
<input type="checkbox"/> Materiais de Construção	<input type="checkbox"/> Restauração e bebidas	
	<input type="checkbox"/> Espetáculos	
<input type="checkbox"/> Agência de viagem e de aluguer	<input type="checkbox"/> Lavandaria	

Outro. Qual

## 1.6 Situação Atual

☐ Gerente do comércio ☐ Colaborador/funcionário do comércio

## 1.7 Residente na área

☐ Sim ☐ Não

## 2.Registo de Opiniões

### 2.1 Qual é a sua ideia quanto ao desenvolvimento da criminalidade, nos comércios, no Fundão?

☐ Menor que há 10 anos ☐ Maior que há 10 anos ☐ Igual que há 10 anos ☐ NS/NR

### 2.2 Com que frequência lhe ocorre a seguinte situação, no seu local de trabalho?

#### 2.2.1 Receio de assaltos

☐ Sempre ☐ Muitas vezes ☐ Algumas vezes ☐ Poucas Vezes ☐ Nunca

#### 2.2.2 Receio de marginalidades

☐ Sempre ☐ Muitas vezes ☐ Algumas vezes ☐ Poucas Vezes ☐ Nunca

#### 2.2.3 Medo de agressão

☐ Sempre ☐ Muitas vezes ☐ Algumas vezes ☐ Poucas Vezes ☐ Nunca

#### 2.2.4 Receio de insultos

☐ Sempre ☐ Muitas vezes ☐ Algumas vezes ☐ Poucas Vezes ☐ Nunca

☐ Outro: Qual? \_\_\_\_\_

### 2.3 Tem conhecimento da existência do Programa “Comércio Seguro”?

☐ Sim ☐ Não

### 2.4 Se conhece, qual/quais atividade (s), desenvolvida (s) pelo Núcleo “Comércio Seguro”, considera útil/úteis para a segurança dos comerciantes?

☐ Proximidade entre os comerciantes e a GNR.

☐ Apoio dos comerciantes no desenvolvimento de medidas de segurança, ex. ligação à central de alarmes.

☐ Ações de sensibilização relativamente a furtos e roubos.

☐ Ações de sensibilização no âmbito de depósitos monetários nas entidades bancárias.

☐ Resposta às ocorrências (a GNR responder quando solicitada).

☐ Patrulhamento policial (a pé).

☐ Patrulhamento policial (de automóvel).

☐ Outro. Qual? \_\_\_\_\_

## **2.5 O estabelecimento já foi alvo de arrombamento, escalamento ou chave falsa?**

☐ Sim ☐ Não

## **2.6 Se já lhe aconteceu, comunicou às autoridades?**

☐ Sim ☐ Não

## **2.7 Se não comunicou qual foi o motivo?**

☐ Não teve importância.

☐ A polícia não podia fazer nada.

☐ A polícia não se ia interessar.

☐ Teve medo de represálias.

☐ Não simpatiza com a polícia.

☐ O autor reparou os danos.

☐ Não quis dar publicidade ao caso.

Outro. Qual? \_\_\_\_\_

## **2.8 O estabelecimento possui algum sistema de segurança?**

☐ Sim ☐ Não

## **2.9 Se SIM, qual/quais sistema (s) de segurança possui?**

☐ Não possuo nenhum meio de segurança passiva.

☐ Alarme local.

☐ Alarme local (ligado ao “Comércio Seguro”).

☐ Grades nas montras.

☐ Portas blindadas.

☐ Fechaduras reforçadas com trancas.

☐ Vidros inquebráveis.

☐ Vídeo vigilância (CCTV).

**2.10 Se NÃO, qual/ quais o (s) motivo (s) para não possuir nenhum meio de segurança passiva?**

- ☐ Não acha provável ser alvo de furto/roubo.
- ☐ As patrulhas da GNR garantem vigilância suficiente.
- ☐ A responsabilidade da segurança é exclusiva das autoridades policiais.
- ☐ Instituições e Estado têm de zelar pela segurança dos cidadãos.
- ☐ NS/NR

**2.11 Acredita que o seu estabelecimento pode ser assaltado?**

☐ Certo ☐ Muito Provável ☐ Provável ☐ Pouco Provável ☐ Impossível

**2.12 Alguma vez teve de pedir auxílio da GNR?**

- ☐ Nunca pedi auxílio da GNR.
- ☐ Furto/Tentativa de Furto.
- ☐ Roubo/Tentativa de Roubo (implica violência).
- ☐ Insultos/Injúrias.
- ☐ Vandalismos/Danos físicos.
- ☐ Outros. Qual? \_\_\_\_\_

**2.13 Como foi tratado pelas autoridades?**

☐ Muito Satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Pouco Satisfeito ☐ Insatisfeito ☐ NS/NR

**2.14 Se respondeu Pouco Satisfeito/Insatisfeito, diga porque motivos?**

- ☐ As autoridades demoraram a chegar, ou, não vieram.
- ☐ Pareceram pouco interessados.
- ☐ Foram indelicados/desagradáveis.
- ☐ Não recuperaram os bens.
- ☐ Não deram informações sobre o andamento do caso.

Outro.Qual? \_\_\_\_\_

## **Apêndice C**

### **Guião da entrevista**



**Academia Militar**

#### **Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada**

#### **A Guarda Nacional Republicana e o Programa “Comércio Seguro”: o caso do concelho do Fundão**

#### **Carta de Apresentação**

No âmbito do Relatório Científico Final do Trabalho de Investigação Aplicada que se está a realizar, subordinado ao tema *A Guarda Nacional Republicana e o Programa “Comércio Seguro”: o caso do concelho do Fundão*, tem-se como objetivo compreender o Programa “Comércio Seguro” que a GNR desenvolve diariamente no concelho do Fundão, nomeadamente junto aos comerciantes.

O objetivo da entrevista é recolher o máximo de informação pertinente sobre o Programa “Comércio Seguro” enquanto atividade desenvolvida pela Guarda Nacional Republicana junto dos comerciantes. Assim, procura-se conhecer as razões que levaram à sua implementação, e, os resultados que esperava obter com o mesmo, de modo a permitir obter maior rendimento no desenvolvimento do Programa, servindo como suporte de todo o processo de investigação desenvolvido.

Desta forma, solicita-se a V. Ex.<sup>a</sup> a sua colaboração nesta entrevista, a qual será uma mais-valia. Neste sentido responda a todas as questões com o máximo de abertura, pois procura-se ir de encontro à sua opinião, espontânea e sincera.

Agradeço a sua atenção.

Atenciosamente,

Aspirante de Inf da GNR David Leal Canarias

## **Guião de entrevista ao Cmdt do DTer do Fundão no período de implementação do programa**

### **Identificação do entrevistado:**

Nome:

Período como Comandante do Destacamento Territorial do Fundão:

Função atual:

Habilitações Literárias:

### **Questões**

**Q1:** Como e quando surgiu o Programa “Comércio Seguro” no Fundão?

**Q2:** Quais as razões para a implementação do Programa?

**Q3:** Quais os resultados que esperava obter com o Programa?

**Q4:** Quais eram as atividades realizadas ao abrigo do programa “Comércio Seguro” no Fundão?

**Q5:** Como foram selecionados os militares que iniciaram o Programa?

**Q6:** Qual era a autonomia concedida aos militares do NCS para desenvolverem as suas tarefas?

**Q7:** Quais as parcerias criadas com outras entidades para desenvolver o Programa?

**Q8:** Qual a importância dessas parcerias com outras entidades no âmbito do Programa “Comércio Seguro”?

**Q9:** Ainda, de modo informal, com que outras entidades existiu cooperação neste âmbito?

**Q10:** Qual o desenvolvimento que observou no Programa nos últimos anos?

**Q11:** Sabemos que uma imagem sólida e de confiança é importante nas Forças de Segurança. Entende que este Programa contribui para essa imagem? De que forma?

**Q12:** Quais eram os meios disponíveis para o Programa, quer humanos, quer materiais?

**Q13:** Existiu alguma formação para os militares quando o Programa foi implementado?

**Q14:** Quais as potencialidades do Programa “Comércio Seguro” para o concelho do Fundão? (Verificadas na implementação e atualmente)

**Q15:** E, Quais as vulnerabilidades? (Verificadas na implementação e atualmente)

Além do que foi dito, tem algo a acrescentar sobre este assunto?

### **Guião de entrevista a entidades externas à GNR**

#### **Identificação do entrevistado:**

Nome:

Género:

Função atual:

Habilitações Literárias:

#### **Questões**

**Q1:**No âmbito do Programa “Comércio Seguro”, qual a perceção que tem das ações levadas a cabo pela GNR?

**Q2:**Quais foram as principais razões que o (a) levam a colaborar no esforço de prevenção e fiscalização, desenvolvido pela GNR, no âmbito do Programa “Comércio Seguro”?

**Q4:**Como caracteriza a cooperação com a GNR, no sentido de combater os problemas dos comerciantes. E de que forma o Programa “Comércio Seguro” mudou a sua relação com a GNR?

**Q5:**Quais são os principais problemas que considera que os comerciantes, no Fundão, atravessam ao nível de segurança?

**Q6:**Em relação aos estabelecimentos, que medidas foram tomadas para prevenir furtos ou roubos em estabelecimentos?

**Q7:**Se pudesse gerir o Programa o que alterava e o que manteria?

**Q8:**Considera que o Programa deve ter mais divulgação?

**Q9:**Que mudanças mais significativas se verificaram, a nível da segurança, após a implementação deste Programa?

**Q10:**Acredita que as ações tomadas pela GNR, levam à diminuição da criminalidade (furtos e roubos a estabelecimentos)?

Além do que foi dito, tem algo a acrescentar sobre este assunto?



## **Guião de entrevista ao Chefe da Seção de Programa Especiais**

### **Identificação do entrevistado:**

Nome:

Género:

Funções desempenhadas:

Habilitações Literárias:

### **Questões**

**Q1:**Quais são as atividades realizadas ao abrigo do Programa “Comércio Seguro” no Fundão?

**Q2:** Qual ao tratamento das informações recolhidas pelos militares do NCS?

**Q3:**Que características devem ter os militares que integram o NCS?

**Q4:**Qual é a autonomia que é concedida aos militares do NCS para planearem e desenvolverem as suas tarefas?

**Q5:**Qual a importância das parcerias criadas com outras entidades no âmbito do Programa “Comércio Seguro”?

**Q6:**Ainda, de modo informal, com que outras entidades existe cooperação neste âmbito?

**Q7:**Quais são as potencialidades que este Programa tem para oferecer aos cidadãos? Que outras temáticas deveriam ser abordadas?

**Q8:**Sabemos que uma imagem sólida e de confiança é importante nas Forças de Segurança. Entende que este Programa contribui para essa imagem? De que forma?

**Q9:**Quais os meios disponíveis para o Programa, quer humanos, quer materiais? São suficientes?

**Q10:** Sente que existe necessidade de formação adicional para os militares do NCS?

Além do que foi dito, tem algo a acrescentar sobre este assunto?

## **Guião de entrevista aos militares do Núcleo Comércio Seguro**

### **Identificação do entrevistado:**

Nome:

Género:

Funções desempenhadas:

Função atual (à quanto tempo):

Habilitações Literárias:

### **Questões**

**Q1:** O que o motivou a integrar o NCS?

**Q2:** Tem alguma formação adicional (dentro ou fora da instituição) sobre “Comércio Seguro” ou sobre os Programas Especiais?

**Q3:** Quais são os principais problemas que os comerciantes, na cidade do Fundão, atravessam ao nível de segurança?

**Q4:** Em que tipo de ações direcionadas para os comerciantes esteve envolvido ao longo dos últimos 3 anos?

**Q5:** Que fatores influenciam o aumento de atos ilícitos contra os comerciantes?

**Q6:** As ações de sensibilização, assim como todas as informações que passamos aos comerciantes, têm sido aceites? Tem observado resultados relativos ao comportamento dos comerciantes?

**Q7:** Quais as maiores limitações para desenvolver o Programa?

**Q8:** O que poderia ser feito para melhorar a segurança dos comércio no Fundão?

**Q9:** Em que medida o Programa “Comércio Seguro” contribui para o fortalecimento do contato dos militares com a população?

**Q10:** Considera que a sua colaboração/envolvimento foi importante para a diminuição do número de ocorrências verificadas?

Além do que foi dito, tem algo a acrescentar sobre este assunto?

## Apêndice D

### Determinação da dimensão da amostra

Sarmiento (2008, p.23) considera que para calcular uma amostra (n) aleatória simples, numa população finita (N), através da estimativa de uma proporção (p), mas garantindo um nível de confiança ( $\lambda$ ) e um nível de erro (D), deve-se utilizar a seguinte:

$$n = \frac{p \times (1 - p)}{\frac{D^2}{(Z_{\alpha/2})^2} + \frac{p \times (1 - p)}{N}}$$

**Figura n.º A2 – Fórmula para cálculo de uma amostra, numa população finita.**

Fonte: Sarmiento (2008, p. 23).

O total da amostra foi calculada atendendo ao número de comerciantes registados pelo NCS no concelho do Fundão, verificando-se assim que perfazem um total de N=876.

Aplicando-se a fórmula da Figura A2, com um grau de confiança de 94% e um nível de erro de 9%, conclui-se que a amostra deve ser de 97 elementos.

## Apêndice E

### Apresentação dos resultados do questionário

Nas figuras seguintes expõem-se as frequências, percentagens, médias de respostas dos inquiridos a cada questão do inquérito, bem como o desvio padrão. Os dados apresentados foram obtidos do programa *SPSS* e posteriormente compilados no programa *Microsoft Excel*.

Antecedendo a apresentação de resultados será apresentada uma anotação explicativa de alguns conceitos estatísticos. A média é um valor de tendência central que nos mostra onde se concentram as repostas da amostra. O desvio padrão é uma medida de dispersão que mostra o quanto de variação existe em relação à média, é um valor sempre positivo, sendo 0 o valor mínimo indicado que não há variabilidade, e quanto maior for o valor, maior será a dispersão de dados.

Simultaneamente, torna-se necessário analisar se os resultados são ou não consistentes, isto é, se possuem os valores de fiabilidade adequados. Deste modo, para testar a fiabilidade do questionário foi efetuado o teste *Alfa de Cronbach* ( $\alpha$ ). O teste referido mede a relação entre as respostas do questionário e as repostas dadas pelos inquiridos, apresentando uma correlação média entre as perguntas. O valor de  $\alpha$  varia entre 0 e 1. Obteve-se um valor de  $\alpha$  igual 0,780 para 7 questões existentes no questionário que possuíam uma escala. Assim, afirma-se que o questionário possui uma aceitável fiabilidade (Hill e Hill, 2012).

**Tabela n.º A1 – Questão 2.1 – Perspetiva do desenvolvimento da criminalidade.**

<b>Média</b>	<b>3</b>	<b>Menor que há 10 anos</b>	<b>Maior que há 10 anos</b>	<b>Igual que há 10 anos</b>	<b>NS/NR</b>
<b>Desvio Padrão</b>	1,006				
<b>F</b>		18	21	39	19
<b>%</b>		18,6%	21,6%	40,2%	19,6%

**Tabela n.º A2 – Questão 2.2.1 – Receio de assaltos.**

<b>Média</b>	<b>4</b>	<b>Sempre</b>	<b>Muitas Vezes</b>	<b>Algumas Vezes</b>	<b>Poucas Vezes</b>	<b>Nunca</b>
<b>Desvio Padrão</b>	1,128					
<b>F</b>		4	11	27	28	27
<b>%</b>		4,1%	11,3%	27,8%	28,9%	27,8%

**Tabela n.º A3 – Questão 2.2.2 – Receio de marginalidades.**

<b>Média</b>	<b>4</b>	<b>Sempre</b>	<b>Muitas Vezes</b>	<b>Algumas Vezes</b>	<b>Poucas Vezes</b>	<b>Nunca</b>
<b>Desvio Padrão</b>	1,043					
<b>F</b>		3	9	31	31	23
<b>%</b>		3,1%	9,3%	32%	32%	23,7%

**Tabela n.º A4 – Questão 2.2.3 – Medo de agressões.**

<b>Média</b>	<b>4</b>	<b>Sempre</b>	<b>Muitas Vezes</b>	<b>Algumas Vezes</b>	<b>Poucas Vezes</b>	<b>Nunca</b>
<b>Desvio Padrão</b>	0,946					
<b>F</b>		2	3	23	36	33
<b>%</b>		2,1%	3,1%	23,7%	37,1%	34%

**Tabela n.º A5 – Questão 2.2.4 – Receio de insultos.**

<b>Média</b>	<b>4</b>	<b>Sempre</b>	<b>Muitas Vezes</b>	<b>Algumas Vezes</b>	<b>Poucas Vezes</b>	<b>Nunca</b>
<b>Desvio Padrão</b>	0,998					
<b>F</b>		2	5	24	32	34
<b>%</b>		2,1%	5,2%	24,7%	33,0%	35,1%

**Tabela n.º A6 – Questão 2.3 – Conhece o Programa “Comércio Seguro”.**

	<b>Sim</b>	<b>Não</b>
<b>F</b>	96	1
<b>%</b>	99%	1%

**Tabela n.º A7 – Questão 2.4 – Atividade desenvolvida pelo NCS considerada útil pelos comerciantes.**

	Proximidade entre os comerciantes e a GNR.	Apoio dos comerciantes no desenvolvimento de medidas de segurança.	Ações de sensibilização relativamente a furtos e roubos.	Ações de sensibilização no âmbito de depósitos monetários nas entidades bancárias.	Resposta às ocorrências	Patrulhamento a pé	Patrulhamento motorizado
<b>F</b>	90	41	66	13	32	79	43
<b>%</b>	94,7%	43,2%	69,5%	13,7%	33,7%	83,2%	45,3%

**Tabela n.º A8 – Questão 2.5 – Alvo de arrombamento, escalamento ou chave falsa.**

	Sim	Não
<b>F</b>	27	70
<b>%</b>	27,8%	72,2%

**Tabela n.º A9 – Questão 2.6 – Comunicou às autoridades.**

	Sim	Não
<b>F</b>	23	4
<b>%</b>	85,2%	14,8%

**Tabela n.º A10 – Questão 2.7 – Motivo para não ter comunicado.**

	Não teve importância	A polícia não podia fazer nada
<b>F</b>	3	1
<b>%</b>	75,0%	25,0%

**Tabela n.º A11 – Questão 2.8 – Estabelecimento possui sistema de segurança.**

	Sim	Não
<b>F</b>	60	38
<b>%</b>	60,8%	39,2%

**Tabela n.º A12 – Questão 2.9 – Tipo de sistema de segurança.**

	Alarme local	Alarme local (ligado ao Comércio Seguro)	Grades nas montras	Portas blindadas	Fechaduras reforçadas com trancas	Vidros inquebráveis	Vídeo Vigilância
<b>F</b>	31	27	8	1	3	3	20
<b>%</b>	51,7%	45%	13,3%	1,7%	5%	5%	33,3%

**Tabela n.º A13 – Questão 2.10 – Motivo para não possuir sistema de segurança.**

	Não acha provável ser alvo de furto/roubo	Investimento não compensa	As patrulhas da GNR não garante vigilância suficiente
<b>F</b>	25	8	4
<b>%</b>	67,6%	21,6%	10,8%

**Tabela n.º A14 – Questão 2.11 – Pode ser assaltado.**

<b>Média</b>	<b>4</b>	Certo	Muito Provável	Provável	Pouco Provável	Impossível
<b>Desvio Padrão</b>	0,814					
<b>F</b>		3	10	28	55	1
<b>%</b>		3,1%	10,3%	28,9%	56,7%	1%

**Tabela n.º A15 – Questão 2.12 – Pedido de auxílio.**

	Nunca	Furto/Tentativa de furto	Roubo/Tentativa de roubo	Insultos/Injúrias	Vandalismos/Danos físicos
<b>F</b>	56	25	4	9	3
<b>%</b>	57,7%	25,8%	4,1%	9,3%	3,1%

**Tabela n.º A16 – Questão 2.13 – Grau de satisfação.**

<b>Média</b>	<b>2</b>	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
<b>Desvio Padrão</b>	0,587				
<b>F</b>		11	26	4	0
<b>%</b>		26,8%	63,4%	9,8%	0%

**Tabela n.º A17 – Questão 2.14 – Motivo para ficar Pouco satisfeito/insatisfeito.**

	Demoraram a chegar	Pouco Interessados
<b>F</b>	1	3
<b>%</b>	25%	75,0%



## Apêndice F

### Quadros de análise de conteúdo das entrevistas

A partir das entrevistas realizadas às entidades envolvidas no Programa “Comércio Seguro”, seguidamente, pode-se conferir os aspetos relevantes das respostas obtidas através das questões das entrevistas.

**Quadro n.º A1 – Q1 – Quais são os principais problemas que os comerciantes, no concelho do Fundão, atravessam ao nível de segurança?**

E Ideia Chave	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “(...) assistiu-se a uma série de furtos violentos e através desta iniciativa podíamos resolver este problema ou parte dele”.</li> <li>– “ (...) colocar os cidadãos com uma posição relevante na segurança, pois, é necessário a iniciativa das polícias, bem como, a colaboração das populações” .</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “(...) furtos nos estabelecimentos comerciais”.</li> <li>– “(...) contrafação e venda ambulante, nomeadamente por imigrantes oriundos de países do leste europeu”.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “(...) devido à atuação do Núcleo Comércio Seguro os problemas existentes não têm sido de elevada gravidade”</li> <li>– “(...) poderíamos estar numa situação, que já existiu no passado, que eram assaltos sistemáticos e constantes”:</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “De um modo geral, os comerciantes sentem-se seguros”.</li> <li>– “(...) no entanto ocorrem furtos nos estabelecimentos comerciais”.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “Atualmente os comerciantes sentem-se seguros”.</li> <li>– “(...) furtos em zonas comerciais”.</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “A maioria da população não refere problemas muito graves”.</li> </ul>

**Quadro n.º A2 – Q2 – Quais as atividades realizadas no âmbito do Programa “Comércio Seguro” no Fundão?**

<b>E Ideia Chave</b>	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “Reforço da empatia com os cidadãos para existir confiança suficiente para a transmissão de informações”.</li> <li>– “Fazer a população entender que o papel da Guarda é ajudar na resolução de problemas”.</li> <li>– “Realização de palestras (...)”.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “O policiamento ao mercado municipal que se realiza semanalmente”.</li> <li>– “Policiamento a estabelecimentos de diversão noturna, hipermercados e comércio tradicional”.</li> <li>– “Ações de sensibilização no âmbito de medidas de segurança para os comerciantes, de diretiva do Comando Operacional, que se realiza durante 3 ou 4 semanas no decorrer de um ano”.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “A presença do Comércio Seguro nas ruas, fundamental existir o policiamento a pé”.</li> <li>– “Informar os comerciantes e o cidadão das precauções a tomar ao circular em áreas comerciais”.</li> <li>– “Abordar nos cuidados a ter no transporte de dinheiro e nas precauções no momento de levantamento/depósito de dinheiro”.</li> <li>– “O alarme ligado à GNR que permite saber no momento em que aconteceu e onde aconteceu, minimizando as tentativas de assalto”.</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “O policiamento ao mercado municipal semanalmente”.</li> <li>– “Policiamento a estabelecimentos de diversão noturna, hipermercados e comércio tradicional”.</li> <li>– “Ações de sensibilização para os comerciantes tomarem medidas de segurança (como os alarmes) nos seus estabelecimentos, como palestras”.</li> <li>– “(...) atualização do registo dos estabelecimentos existentes na zona de ação”.</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “O policiamento ao mercado municipal semanalmente”.</li> <li>– “Policiamento a estabelecimentos de diversão noturna, hipermercados e comércio tradicional”.</li> <li>– “Ações de sensibilização para os comerciantes tomarem medidas de segurança (como</li> </ul>

	os alarmes) nos seus estabelecimentos, como palestras”. – “(...) atualização do registo dos estabelecimentos existentes na zona de ação”.
6	– “O policiamento ao mercado municipal semanalmente”. – “Policiamento a estabelecimentos de diversão noturna, hipermercados e comércio tradicional”. – “Ações de sensibilização para os comerciantes tomarem medidas de segurança (como os alarmes) nos seus estabelecimentos, como palestras”. – “(...) atualização do registo dos estabelecimentos existentes na zona de ação”.

**Quadro n.º A3 – Q3 – Qual o tratamento dado às informações recolhidas pelo NCS?**

E Ideia Chave	
1	– “Manter a ligação à restante estrutura (Investigação Criminal, Patrulhamento,...), de modo, a permitir uma resposta rápida à criminalidade existente.”
2	– “Todas as informações são transcritas pelos militares, e é dado o conhecimento ao Chefe da Seção”. – “(...) no entanto conforme o grau de pertinência da informação (envolvimento a ilícitos criminais, criminalidade violenta, ...), a informação é direcionada para a investigação criminal, caso seja mais complexa a informação é direcionada para o escalão superior (Comando Territorial) de modo a serem tomadas as medidas necessárias para a sua resolução”.
3	N.A.
4	N.A.
5	N.A.
6	N.A.

**Quadro n.º A4 – Q4 – Quais as mudanças mais significativas, a nível da segurança, com a implementação Programa “Comércio Seguro”? Tem-se verificado resultados relativamente ao comportamento dos comerciantes?**

E Ideia Chave	
1	– “Deixou de existir uma relação de medo perante a GNR e estabeleceu-se uma relação de confiança”. – “Uma diminuição dos índices de criminalidade existentes, que eram elevados antes

	<p>da implementação do Programa”.</p> <p>– “(...) transmissão de informações que anteriormente não existia”.</p> <p>– “A população deu confiança aos militares ao observarem resultados das tarefas que realizavam”.</p>
2	<p>– “O fato de existir o NCS permite um policiamento direcionado aos comerciantes, o que permite uma maior dedicação à segurança dos mesmos. Simultaneamente gera maior liberdade ao Posto Territorial permitindo desempenhar as tarefas policiais nas restantes áreas”.</p> <p>– “O NCS estabelece uma relação perfeita com os comerciantes, o Programa deveria ser tomado como exemplo a nível nacional.”</p> <p>– “O modelo de atuação essencialmente preventivo, e menos punitivo, permite uma atuação melhor recebida pelos comerciantes o que origina maior colaboração da parte deles”.</p>
3	<p>– “Quando os assaltantes verificaram que o trabalho desenvolvido pela GNR era eficaz reduziu a onda de assaltos”.</p> <p>– “A permanente presença na rua deu um rosto ao NCS, permitindo posteriormente o cidadão solicitar o Comércio Seguro quando tivesse necessidade”.</p> <p>– “Torna-se numa mais valia para salvaguardar os nossos bens, o nosso património e os nossos cidadãos”.</p>
4	<p>– “Os comerciantes aceitam de bom grado todas as sensibilizações realizadas, demonstrando interesse”.</p> <p>– “Os comerciantes participam ativamente nas ações desenvolvidas pelo Núcleo”.</p>
5	<p>– “Os comerciantes demonstram interesse nas ações de sensibilização”.</p> <p>– “(...) demonstram vontade de melhorar a segurança nos seus estabelecimentos”.</p> <p>– “(...) maior troca de informações que levou a uma diminuição dos ilícitos criminais junto dos estabelecimentos comerciais”.</p>
6	<p>– “Os comerciantes utilizam as técnicas que aprendem nas ações de sensibilização”</p>

**Quadro n.º A5 – Q5 – Em que medida o Programa “Comércio Seguro” contribui para o fortalecimento da imagem sólida e de confiança da GNR?**

E Ideia Chave	
1	– “Permite uma relação de maior confiança e proximidade perante os comerciantes, e, em complementaridade, atinge o restante da população, pelos estabelecimentos serem frequentados pela população em geral”.
2	– “As tarefas desenvolvidas pelo NCS permitem não apenas uma imagem sólida perante os comerciantes, bem como, perante a população em geral, que confia nos militares que desenvolvem estas tarefas”.  – “O veículo caracterizado, os militares a realizar o policiamento permite uma visibilidade ao Programa que é reconhecida por todos”:
3	– “O militar afeto ao Comércio Seguro manter-se cria uma relação de confiança com os comerciantes”.
4	– “(...) maior confiança entre a GNR e os comerciantes”.  – “Intensificação do patrulhamento aumenta o sentimento de segurança e a dissuasão dos criminosos”.
5	– “(...) maior abertura por parte dos comerciantes (...)”
6	– “(...) efetuar um melhor policiamento junto dos comerciantes”.

**Quadro n.º A6 – Q6 – O que pode ser feito para desenvolver o Programa “Comércio Seguro”?**

E Ideia Chave	
1	– “Estas iniciativas deveriam ser alargadas a toda a Guarda, não apenas no âmbito de Comércio Seguro, mas a restante estrutura, o que permitiria uma força mais próxima da população”.
2	– “Atualmente o Programa encontra-se a cumprir as expectativas e os objetivos a que se propôs, no entanto um maior número de meios permitiria um alargamento do Programa à área total do concelho do Fundão”.
3	– “(...) alargar o Programa a toda a área coberta pelo Concelho do Fundão”.  – “(...) seria pertinente, para além, dos comerciantes permitir a ligação ao alarme da GNR a casas particulares”.
4	– “Sensibilização perante os comerciantes de modo a que tomem medidas de segurança como: a colocação de alarmas, pois, apenas 30% dos comerciantes tem alarme

	instalado no seu estabelecimento; iluminação dentro e fora dos estabelecimentos”.
5	<p>– “Sensibilização dos comerciantes, bem como das entidades públicas para a iluminação dos espaços públicos”.</p> <p>– “Sensibilização dos comerciantes para a colocação de grades nas portas e montras (...) e para a colocação de alarmes de intrusão”.</p>
6	<p>– “Ainda falta confiança dos comerciantes na GNR, muitos deles ainda não transmitem as situações”.</p> <p>– “Deveria existir uma maior sensibilização para o investimento no alarme, bem como outros meios para dissuadir atos ilícitos”.</p>

**Quadro n.º A7 – Q7 – Os meios para desenvolver o Programa são suficientes? Quais as limitações?**

E Ideia Chave	
1	– “A GNR não tem capacidade para desenvolver estas iniciativas isolada, e persiste a necessidade de apoio da população, e, das entidades como a CMF e a ACICF”.
2	<p>– “O veículo ligeiro não se torna no meio ideal devido às características rurais do concelho, no entanto é suficiente para as tarefas a desenvolver”.</p> <p>– “Ao nível das instalações para o NCS no DTer do Fundão uma sala mais ampla permitiria melhores condições aos militares, bem como aos comerciantes que se deslocam até ao DTer”.</p>
3	– “Embora exista esta intenção não existe capacidade, de momento, para desenvolver mais rapidamente estes projetos”.
4	– “(...) problemas logísticos sendo o combustível o que mais bloqueia a nossa ação”.
5	– “(...) dificuldade a nível logístico que impossibilita a realização de mais atividades”.
6	– “Nada a referir”.

**Quadro n.º A8 – Q8 – Que características devem ter os militares que integram o Núcleo Comércio Seguro?**

E Ideia Chave	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “Um conjunto de características que permita atingir os objetivos do Programa”.</li> <li>– “Pró-atividade e capacidade de criar propostas para o crescimento do Programa”.</li> <li>– “(...) capacidade de comunicação com a população”.</li> <li>– “(...) capacidade de criar empatia com os comerciantes”.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “(...) boa capacidade de comunicação”.</li> <li>– “(...) relação de confiança com os comerciantes”.</li> <li>– “(...) conhecimentos técnicos no âmbito da legislação estabelecimentos comerciais esclarecidos”.</li> </ul>
3	– “O diálogo com o comerciante, um rosto permanente com o cidadão, uma proximidade com o comerciante”.
4	– “(...) vontade de realizar um serviço diferente daquele que desempenhava”.
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “(...) desafio proposto de iniciar uma serviço novo”.</li> <li>– “O programa iniciou de uma forma experimental e pretendia-se uma proximidade entre a Guarda e o comerciante”.</li> </ul>
6	– “(...)convívio mais perto com a população, mais propriamente com a população”.

**Quadro n.º A9 – Q9 – Existe alguma formação para os militares que desenvolvem o Programa “Comércio Seguro”?**

E Ideia Chave	
1	N.A.
2	– “Não existiu nenhuma formação, no entanto existe por parte dos militares uma constante iniciativa em se manterem atualizados no âmbito da legislação de estabelecimentos comerciais, o que ao ser uma área específica permite uma maior eficiência nas tarefas realizadas”.
3	N.A.
4	– “Não tenho nenhuma formação adicional Programas Especiais ou Comércio Seguro”.
5	– “Não possuo nenhuma formação adicional”.

6	– “Não tenho nenhuma formação adicional”.
---	---

**Quadro n.º A10 – Q10 – Quais as parcerias criadas no âmbito do Programa “Comércio Seguro” e a importância das mesmas para o desenvolvimento da segurança dos comerciantes no concelho do Fundão?**

E Ideia Chave	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “As parcerias foram desenvolvidas com a ACICF, a CMF, a JFF”.</li> <li>– “Possibilitaram a concretização do Programa com o surgimento de meios (Central de alarmes, viatura, equipamentos,...)”</li> <li>– “(...) tornaram-se aliados a transmitir esta mensagem”.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “As parcerias disponibilizaram meios para a concretização das tarefas do NCS”.</li> <li>– “A ACICF e a CMF estão em sintonia com o DTer do Fundão no âmbito da segurança dos cidadãos do Fundão”.</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– “Na realização de ações de sensibilização existia o apoio da ACICF e da Junta de Freguesia”.</li> <li>– “(...) com o objetivo de salvaguardar os cidadãos”.</li> <li>– “Se não fosse o Programa esta aproximação não existiria certamente”.</li> <li>– “As relações permitem realizar uma análise ao paradigma e identificar o que está bem e menos bem”.</li> </ul>
4	N.A.
5	N.A.
6	N.A.



## Apêndice G

### Caraterização dos entrevistados

O presente quadro reúne a lista dos entrevistados no decorrer do presente estudo, bem como as funções desempenhadas relevantes para a temática.

**Quadro n.º A11 – Caraterização dos entrevistados.**

Entrevista	Entidade	Função Atual	Nome
E1	Comando Territorial de Castelo Branco	Chefe da Secção de Recursos Logísticos e Financeiros  <b>Função Desempenhada:</b>  Cmdt do DTer do Fundão na implementação do Programa (2003)	José Carlos Gonçalves
E2	DTer do Fundão	Adjunto do Cmdt do DTer / Chefe da Secção de Programas Especiais	Diogo Rodrigues Mendes
E3	ACICF e Junta da União de Freguesias do Fundão, Valverde, Donas, Aldeia de Joanes e Aldeia Nova do Cabo	Diretor da ACICF e Presidente da Junta da União de Freguesias do Fundão, Valverde, Donas, Aldeia de Joanes e Aldeia Nova do Cabo	Manuel Malícia da Trindade
E4	NCS do DTer do Fundão	Militar afeto ao NCS	Jorge Manuel Mateus Esteves
E5	NCS do DTer do Fundão	Militar afeto ao NCS	Luís António Santos de Oliveira
E6	NCS do DTer do Fundão	Militar afeto ao NCS	Mário Reis Dias

## **Anexos**

## Anexo A

### Protocolo “Programa Comércio Seguro”

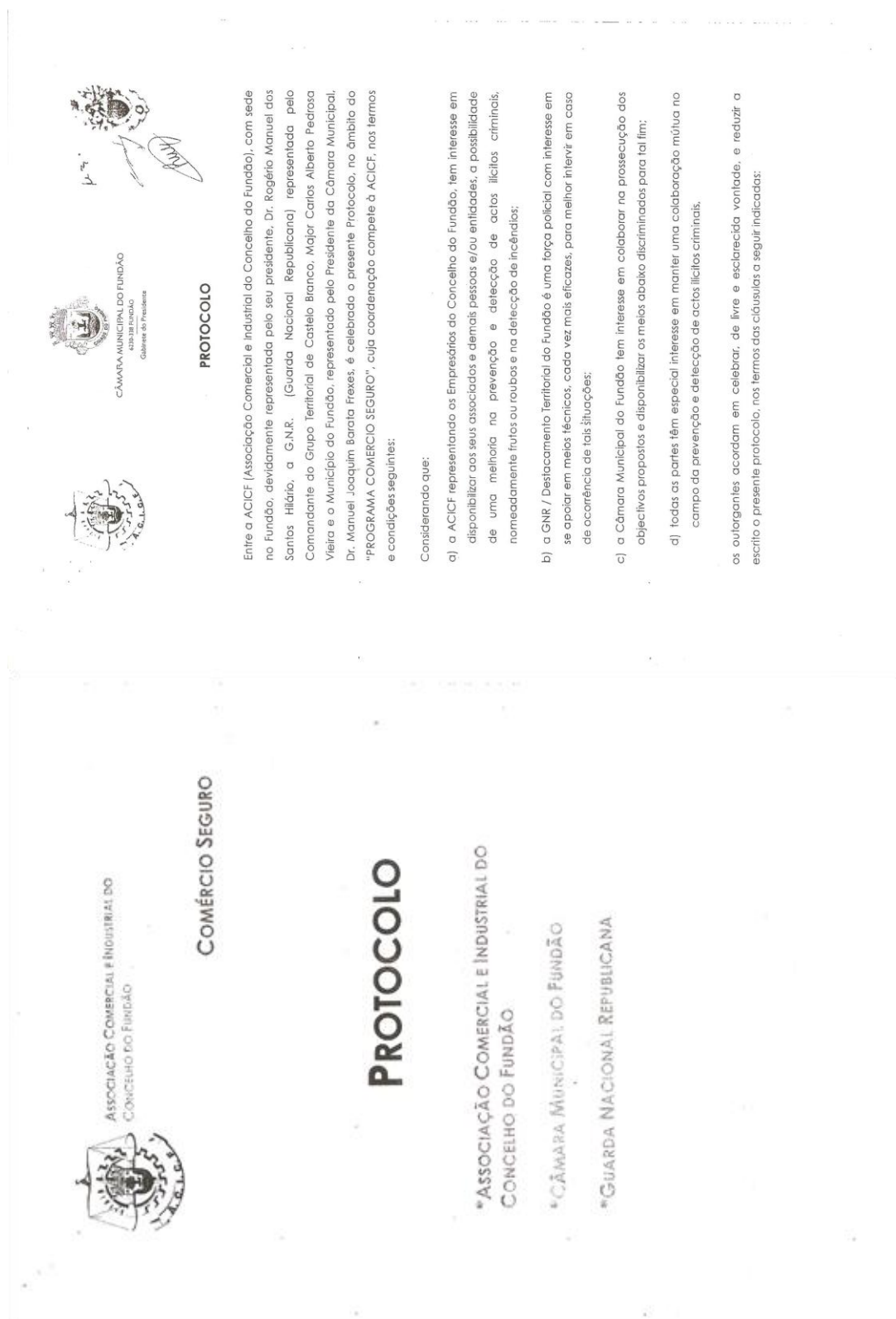


Figura n.º A3 – Protocolo “Programa Comércio Seguro”, págs. 1–2, de 7.

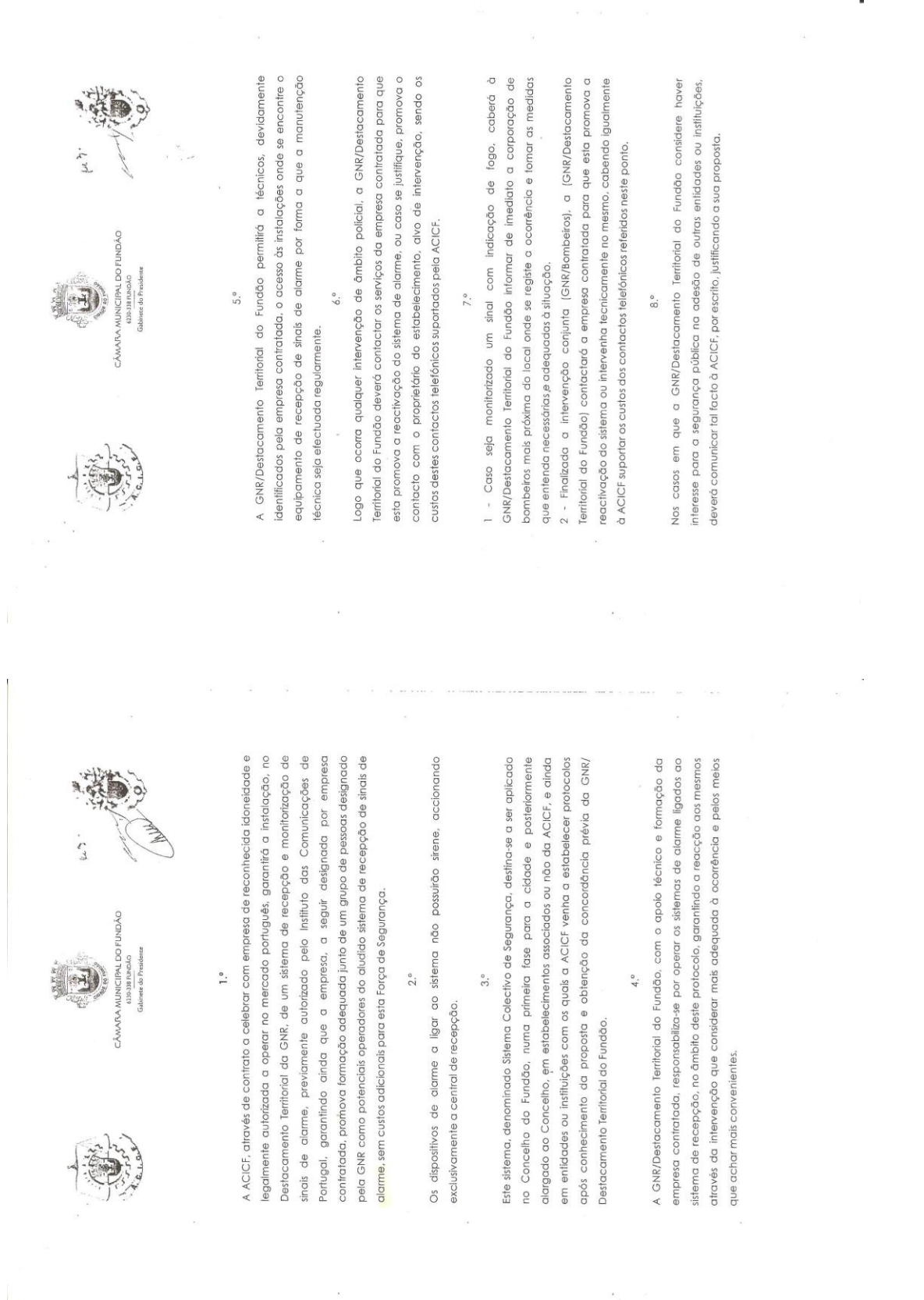


Figura n.º A4 – Protocolo “Programa Comércio Seguro”, págs. 3–4, de 7.

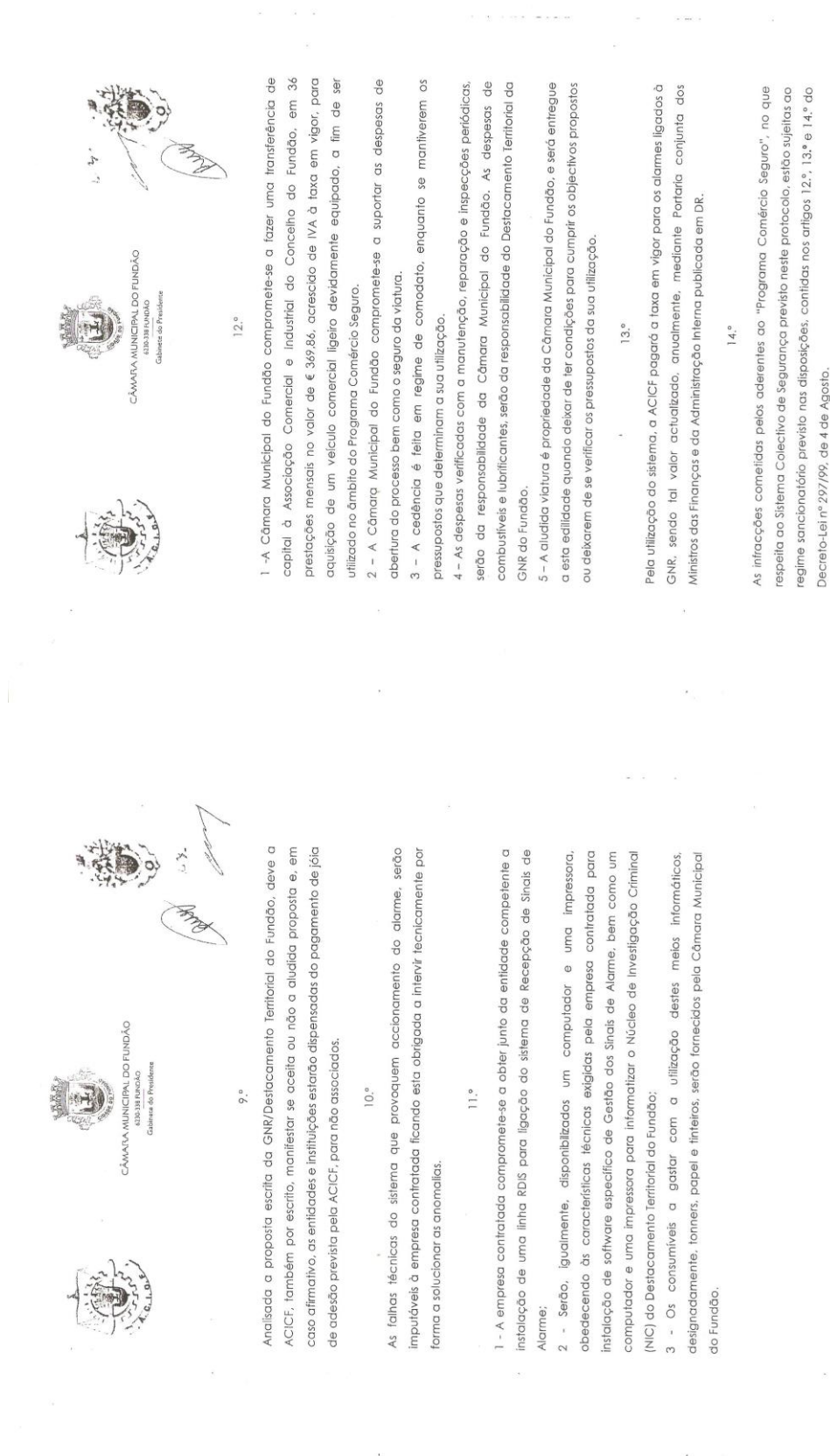


Figura n.º A5 – Protocolo “Programa Comércio Seguro”, págs. 5–6, de 7.

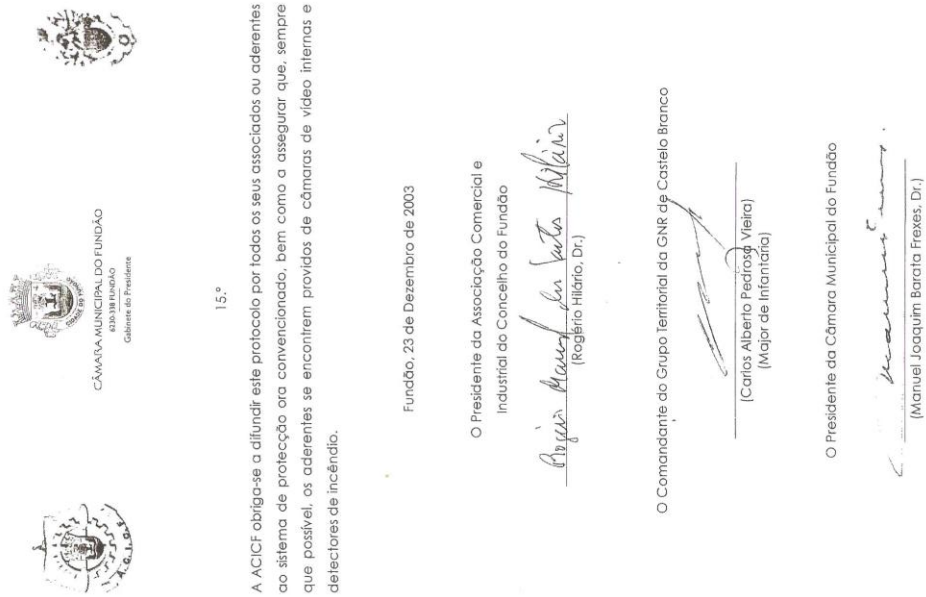


Figura n.º A6 – Protocolo “Programa Comércio Seguro”, págs. 7, de 7.



## Anexo B

### Referências da imprensa nacional e regional



Figura n.º A7 – Referência da imprensa nacional ao Programa "Comércio Seguro".



Figura n.º A8 – Referência da imprensa regional ao Programa "Comércio Seguro".



## Anexo C

### Fotografia do veículo afeto ao Programa “Comércio Seguro”



Figuram.º A9 – Veículo afeto ao Programa “Comércio Seguro”.



## Anexo D

### Cartão de contacto do “Comércio Seguro”



Figura n.º A10 – Cartão de contacto do “Comércio Seguro.”

## Anexo E

### Dístico identificativo do “Sistema Coletivo de Segurança”



Figura n.º A11 – Dístico identificativo anterior a 2012.



Figura n.º A12 – Dístico identificativo posterior a 2012.

## Anexo F

### Folheto informativo “Comércio Seguro”

**NÃO CORRA RISCOS AO LIDAR COM UM ASSALTANTE**

- Mantenha-se calmo.
- A sua vida vale mais que o dinheiro.
- Assegure-se que todos os membros do seu “staff” sabem como reagir a um assalto.
- Assegure-se que o assaltante deixa o seu estabelecimento sem maltratar ninguém.
- Considere todas as armas usadas pelo assaltante como reais e carregadas.
- Procure memorizar os traços fisionómicos do assaltante.
- Observe o assaltante durante a fuga, procurando notar a direção de fuga, cúmplices, características do carro que possa utilizar e a sua matrícula.

**AÇÕES DEPOIS DE UM ASSALTO**

- Assim que o assaltante sair, ligue imediatamente para o Posto da GNR da sua área de residência, e comunique o assalto.
- Conte exatamente, e apenas, aquilo que observou. Use rigor nas suas declarações.
- Não mexa em nada e solicite a colaboração de testemunhas.

O seu estabelecimento deverá ser seguro para si e para os seus clientes.

A adoção de medidas preventivas são vitais para essa segurança.

**DURANTE UM ASSALTO, NUNCA ESQUEÇA:**

- Não faça papel de herói.
- A sua vida vale mais que o dinheiro.
- Não ofereça resistência.
- Não faça movimentos bruscos.
- Não provoque o assaltante.
- Não toque em nada que tenha sido tocado pelo assaltante.

**Guarda Nacional Republicana**  
DESTACAMENTO TERRITORIAL DO FUNDÃO  
275 759 030  
d.t.ctrb.fundao.com@gnr.pt

**Câmara Municipal do Fundão**  
273 729 100  
www.cm-fundao.pt

**Junta de Freguesia do Fundão**  
275 087 550 / 31  
freguesia.fundao@gmail.com

**Associação Comercial e Industrial do Concelho do Fundão**  
275 773 380  
acicf@iol.pt





**COMÉRCIO SEGURO 24h**

**PREVENIR É PROTEGER!**

 **GNR**  
GUARDA NACIONAL REPUBLICANA

**DIFICULTE A VIDA AO LADRÃO**

- **Luzes** – Todas as entradas e saídas necessitam de boa iluminação.
- **Portas e Janelas**
  - ▶ Devem ser sólidas e estar em boas condições.
  - ▶ Um fecho extra colocado em todas as portas e janelas, nunca é demais.
  - ▶ Verifique se todas as portas e janelas estão fechadas antes de encerrar o seu estabelecimento.
- **Fechaduras** - Coloque fechaduras de boa qualidade nas portas e janelas.
- **Chaves** - Limite o acesso às chaves de modo a evitar a sua cópia.
- **Cofres** - Um bom cofre facilita a sua proteção. Não deixe quantias elevadas no seu cofre.
- **Video - vigilância** – A eficaz utilização de video-vigilância pode compensar os seus custos. Assegure-se que o sistema cobre todo o negócio e que as gravações são efetuadas com qualidade.



**REGRAS DE SEGURANÇA NA GESTÃO DO DINHEIRO**

- **Sistemas de alarme** – Um bom sistema de alarme confere-lhe maior segurança.
- **Telhados** – Assegure-se que o acesso ao telhado não está facilitado.
- **Contatos telefónicos** – Tenha sempre disponível o número de telefone do Posto da GNR da sua área de residência.



**SEJA PRUDENTE AO ABRIR E FECHAR A SUA LOJA**

- As horas de abrir e de fechar o seu estabelecimento, principalmente se o fizer sozinho, são críticas. É uma altura propícia para um assalto.
- Combine com o comerciante seu vizinho, apoiarem-se mutuamente na vigilância dos estabelecimentos.
- Tenha o número de telefone das lojas vizinhas.



**CRIE O HÁBITO DE FAZER A DUPLA VERIFICAÇÃO**

- Uma das técnicas de segurança é fazer a dupla verificação de portas, janelas e cofres.
- Acontece mais vezes do que se pensa, deixar as portas e janelas abertas.
- Crie o hábito, se possível, de haver duas pessoas a fazer essa verificação.



Figura n.º A13 – Folheto informativo “Comércio Seguro”.



## Anexo G

### Mapa de estabelecimentos e legenda



Figura n.º A14 – Mapa de estabelecimentos.

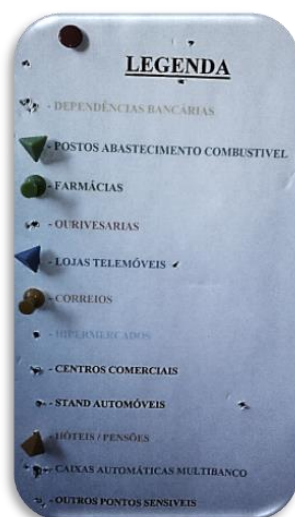


Figura n.º A15 – Legenda do Mapa de estabelecimentos.

## Anexo H

### Ficha do estabelecimento comercial

**MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA**  
**GUARDA NACIONAL REPUBLICANA**  
**CmdTer C.BRANCO**  
**DESTACAMENTO TERRITORIAL FUNDÃO**  
**NÚCLEO COMÉRCIO SEGURO**

ZONA –  
RAMO ACTIVIDADE –

#### FICHA DE ESTABELECIMENTO

NOME (designação) – TELEFONE –  
LOCALIZAÇÃO (E/CTT) – CP –  
ALVARÁ Nº – VALIDADE – LIC FUNCIONAMENTO – VALIDADE –  
EXPLORADOR:  
NOME INDIVIDUAL (N Contrib) – PESSOA COLECTIVA (N Contrib) –  
NOME –  
B IDENTIDADE : Nº – DE – ARQ IDENTIFIC –  
RESIDÊNCIA – Nº TELEFONE – Nº TELEMÓVEL –  
ÉPOCA FÉRIAS:  
PERÍODO: –  
CONTACTO: Nº TELEFONE – Nº TELEMÓVEL –  
SEGURANÇA: PRÓPRIA : NÃO SIM  
TIPO: ALARME CENTRAL ALARMES VÍDEOVIGILÂNCIA AVISO AFIX COMUNICAÇÃO GCv  
DETECTOR METAIS AVISO AFIX LOTAÇÃO – AVISO AFIX  
PESSOAL SEG/CTRL ENTRDS IDENTIFICADO (cartão, nome, função, entidade) C/FORMAÇÃO  
OUTROS –  
VEDAÇÃO: GRADE FIXA GRADE MÓVEL REDE MURO – ANTEPARA  
ÁREA POLICIAL:  
HORÁRIO FUNCIONAMENTO: ABERTURA – FECHO – ENC. H/ALM. – AFIXAÇÃO –  
HORÁRIO TRABALHO AFIXADO: SIM NÃO Nº TRABALHADORES –  
LICENÇA JOGOS: SIM QUAIS – Nº – NÃO LICENÇA ESPLANADA: SIM Nº – NÃO  
MÁQUINAS DIVERSÃO: NÃO SIM (QUANTIDADE) –  
TÍTULO REGISTO – LIC EXPLORACÃO – VALIDADE DE – A –  
TÍTULO REGISTO – LIC EXPLORACÃO – VALIDADE DE – A –  
TÍTULO REGISTO – LIC EXPLORACÃO – VALIDADE DE – A –  
TÍTULO REGISTO – LIC EXPLORACÃO – VALIDADE DE – A –  
TÍTULO REGISTO – LIC EXPLORACÃO – VALIDADE DE – A –

**Figura n.º A16 – Ficha do estabelecimento.**